

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**Институт отраслевого менеджмента  
Факультет гостеприимства  
Кафедра менеджмента в индустрии гостеприимства**

УТВЕРЖДЕНА

Ученым советом  
Института отраслевого менеджмента  
Протокол от «26» сентября 2024 г.  
№ 95

**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
многопрофильный бакалавриат «Гостеприимство»**

направление подготовки  
38.03.02 – Менеджмент  
направленность (профиль) «Ресторанное дело»

Квалификация  
Бакалавр

Форма обучения  
Очная

Год выпуска 2025

Москва, 2024 г.

**Авторы-составители:**

к.э.н., доцент, зав. кафедрой менеджмента в индустрии гостеприимства И.В. Гончарова

к.э.н., доцент кафедры менеджмента в индустрии гостеприимства Г.Б. Коняшина

к.э.н., ст. преподаватель кафедры менеджмента в индустрии гостеприимства,  
директор Национальной Гильдии шеф-поваров О.К. Ломакина

к.э.н., ст. преподаватель кафедры менеджмента в индустрии гостеприимства,  
White Rabbit Family В.А. Ларионов

**Заведующий кафедрой:**

к.э.н., доцент, зав. кафедрой Менеджмент в индустрии гостеприимства И.В. Гончарова

Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) Ресторанное дело проводится в форме государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы.

Государственная итоговая аттестация проводится очно или очно с применением дистанционных образовательных технологий (далее ДОТ). Местом размещения документов, информации и обмена ими при организации ГИА с применением ДОТ является личный кабинет обучающегося <https://my.ranepa.ru/>. Для сотрудников Академии инструментом взаимодействия с личным кабинетом обучающегося является Комплексная автоматизированная система Академии (далее – КАС).

## **1. Программа государственного экзамена**

1.1. Государственный экзамен проводится устно в форме комплексного междисциплинарного экзамена

1.2. При сдаче государственного экзамена выпускник должен продемонстрировать:

УК ОС-3 – Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе

УК ОС-9 – Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

УК ОС-10 – Способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности

ОПК ОС МПБ-2 – Способность проводить качественные и количественные маркетинговые исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга, разрабатывать маркетинговые мероприятия по поддержке и стимулированию продаж, привлечению клиентов/ потребителей/ гостей

ОПК ОС МПБ-3 – Способность осуществлять работы по управлению качеством процессов проектирования и производства продукции и оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК ОС МПБ-5 – Способность принимать экономически обоснованные решения, осуществлять анализ эффективности работы организации с точки зрения размера финансового результата с использованием современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем

ОПК ОС МПБ-6 – Способность осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации, осуществлять контроль за исполнением принятых управленческих решений.

ПКО-1 – Способность моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности предприятий питания

ПКО-2 – Способность применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах, управлять процессами снабжения, хранения и перемещения запасов на предприятии питания

ПКО-3 – Способность осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия гостеприимства, проводить оценку эффективности их деятельности, способность управлять текущей деятельностью основного производства

ПКО-5 – Способность определять задачи персонала структурного подразделения предприятия питания, исходя из целей и стратегии организации, организовывать работу персонала структурного подразделения, применять методы управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, определения удовлетворенности работой, анализировать и выстраивать внутренние коммуникации персонала

ПКО-6 – Способность применять способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии питания регламентам и стандартам

ПКО-7 – Способность создавать и поддерживать эффективную систему продаж продукции и услуг предприятия питания, разрабатывать и реализовывать программы продвижения продукции и услуг предприятия питания и привлечения гостей

ПКО-9 – Способность осуществлять операционное и финансовое планирование деятельности предприятия питания, проводить анализ его финансового состояния и финансово-хозяйственной деятельности, разрабатывать ценовую политику предприятия питания

ПКД-1 – Способность проводить управленческий анализ операционной деятельности предприятия питания и использовать его результаты для подготовки управленческих решений

ПКД-3 – Способность управлять разработкой и внедрением системы качества и безопасности продукции производства

Перечень профессиональных компетенций подтверждает готовность выпускника выполнять следующие обобщённые трудовые и трудовые функции, на которые ориентирована образовательная программа:

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция	Профессиональные компетенции
РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ ОТФ/ Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПКО-1; ПКО-2; ПКО-3; ПКО-5; ПКО-6; ПКО-7; ПКД-3;
	В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПКО-1; ПКО-2;
	В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПКО-5; ПКО-6; ПКО-7; ПКО-9; ПКД-1; ПКД-3;

### Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

Вопросы к междисциплинарному государственному экзамену по направлению 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) Ресторанное дело

1. Мотивирование как управленческая функция. Современные теории мотивирования. Персональная мотивация и мотивация команды.

2. Место контроля в общей концепции управленческой деятельности, типы и объекты контроля.

3. Принятие решений как функция менеджера. Методы принятия управленческих решений.

4. Организация как объект управления. Организация и её внешняя среда. Особенности взаимодействия организации с различными уровнями внешней среды.

5. Понятие «управленческая модель». Классификация бизнес-моделей, используемых в менеджменте.

6. Формулирование организационных целей. Цели и подцели.

7. Процедура внутрифирменного планирования. Методы и принципы планирования.

8. Сущность, процесс и инструменты стратегического планирования.

9. Оперативное планирование: содержание и задачи. Виды и методы оперативного планирования.

10. Центры принятия решений и управленческие зоны. Принятие управленческих решений в условиях неопределенности и риска. Информационное обеспечение менеджмента: назначение, функции, требования к управленческой информации.

11. Этапы развития управленческой мысли. Современные концепции менеджмента.

12. Коммуникации и управленческая деятельность. Типология коммуникаций. Структура коммуникативного процесса.
13. Модель антикризисного управления. Модель Грейнера-Адизеса
14. Организационная структура: потребность в ее конкретной модели. Типы организационных структур.
15. Корпоративная культура как инструмент управления качеством услуг. Определение и элементы корпоративной культуры. Типология корпоративных культур .
16. Понятие конфликта и их типология. Способы разрешения конфликтов. Договор как форма разрешения конфликта.
17. Управление организационными изменениями. Преодоление сопротивления персонала изменениям. Инжиниринг и реинжиниринг бизнес процессов.
18. Стиль управления: общая характеристика, классификации. Типология стилей управления по И. Адизесу.
19. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания.
20. Операционный менеджмент: понятие, содержание, цели, задачи и функции.
21. Инструменты и приемы операционного менеджмента в сфере предоставления услуг.
22. Сущность операционной стратегии и ее взаимосвязь с корпоративной стратегией.
23. Процессный и функциональный подходы к управлению на предприятии.
24. Конкурентные стратегии М. Портера: лидерство по издержкам, дифференциация, фокусирование (специализация).
25. Разработка стратегии. Пирамида разработки стратегии: корпоративная, деловая, функциональная и операционная.
26. Ориентация на потребителя как ключевой принцип менеджмента качества. Отслеживание и удовлетворение требований различных групп потребителей.
27. Управление качеством услуг. Услуга как объект управления. Современные концепции управления качеством.
28. Интернет вещей. Основные принципы, примеры применения.
29. Управление проектом: общая характеристика действий. Основные этапы и роли в проекте. Ключевые показатели эффективности проекта
30. Оценка персонала: методы и критерии. Эффект Даннинга-Крюгера и его место в менеджменте
31. Организация работы по адаптации вновь принятых работников в организацию.
32. Административная ответственность за нарушения трудового и налогового законодательства.
33. Классификация маркетинговых исследований, особенности и область применения различных видов маркетинговых исследований. Этапы проведения маркетингового исследования.
34. Виды количественных и качественных маркетинговых исследований и их характеристика.
35. Функции, задачи и объекты операционного маркетинга. Особенности операционного маркетинга в сфере услуг.
36. Модель поведения покупателей и факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия потребителем решения о покупке. Характеристика его этапов. Когнитивный диссонанс, маркетинговая стратегия его минимизации.
37. Дизайн-мышление. Методы и инструменты дизайн-мышления для выявления инсайтов, потребностей и потребительской ценности (СJM и др.).
38. Влияние цен на поведение потребителей. Цели ценового позиционирования. Технология позиционирования с помощью ценообразования.
39. Маркетинг взаимоотношений. Понятие удовлетворенности и лояльности потребителей. Программа потребительской лояльности.

40. Сегментирование рынка: сущность, критерии сегментации потребительских и деловых рынков, методы сегментирования.
41. Система налогообложения предприятий и организаций в РФ.
42. Бухгалтерская отчетность и ее состав. Отчет о прибылях и убытках: определение, назначение, структура. Взаимосвязь показателей баланса и отчёта о прибылях и убытках. Отчет о движении денежных средств: определение, назначение, структура.
43. Основные средства: их состав, классификация, оценка, методы начисления амортизации.
44. Оборотные средства, методика расчета потребности в оборотных средствах.
45. Управление дебиторской и кредиторской задолженностью.
46. Функциональное назначение и виды анализа управленческой отчётности. Классификация затрат в управленческом учете.
47. Прибыль и рентабельность как показатели финансовых результатов деятельности предприятия. Модель формирования операционной прибыли.
48. Финансовое планирование и прогнозирование. Бюджетирование.
49. Структурный и функциональный подходы при формировании системы организации производства на предприятии питания.
50. Уровни операционных решений на предприятиях питания, разработка регламентов, систем коммуникаций между подразделениями и точек контроля.
51. Основные этапы проектирования предприятия питания. Характеристика и очередность исполнения.
52. Понятие концепции ресторана. Характеристика основных разделов концепции.
53. Фудкост: расчет, оценка, анализ и способы управления данным показателем на предприятии питания.
54. Структура и управление производственным циклом на предприятии питания, основные показатели системы контроля и мероприятия по их улучшению.
55. Планирование производственной мощности и ассортимента перечня на этапе подготовки запуска производства предприятия питания.
56. Планирование складской и логистической групп на этапе подготовки запуска производства предприятия питания, расчет пропускной мощности, скорости перемещений и технических требований к объекту.
57. Расчет численности и планирование общей (суммарной) нагрузки работников производства, индивидуальные нормы выработки и затрат рабочего времени на этапе подготовки запуска производства предприятия питания.
58. Цели, задачи и инструменты управления производственным персоналом на предприятии питания.
59. Методы изучения и расчет затрат рабочего времени при управлении развитием производственного персонала на предприятии питания.
60. Цели, задачи и этапы планирования производственных потоков на предприятии питания, разработка локальных регламентов и их документальное оформление.
61. Методы изучения временных затрат и управление рабочим временем через нормирование производственного цикла на предприятии питания.
62. Организация системы внутреннего контроля на производстве, алгоритм разработки. Контрольные точки и критические показатели предприятия питания, участники и ответственные лица, документальное оформление.
63. Оценка имущественного комплекса предприятия питания: цели, задачи и инструменты, документальные источники, анализ и методы оценки.
64. Ценообразование и ценовая стратегия на предприятии питания: планирование, реализация, корректировка, горизонт планирования и его корреляция с жизненным циклом проекта, методика контроля.

65. Источники формирования оборотных средств на предприятии питания и пути их оптимизации. Методы расчета нормативов оборотных средств на предприятии питания, документальное оформление и контроль за соблюдением норм.

66. Анализ структуры доходов на предприятии питания: цели, источники, управленческие решения, планирование изменений, оценка рисков изменения емкости рынка в обновленной стратегии.

67. Горизонтальный анализ баланса при оценке экономики предприятия питания: абсолютные и относительные показатели, цели и задачи анализа при принятии управленческих решений, частота проведения.

68. Вертикальный анализ баланса при оценке экономики предприятия питания: удельный вес и оценка структурных сдвигов, цели и задачи анализа при принятии управленческих решений, частота проведения.

69. Понятие кассового разрыва, причины возникновения и инструменты для предотвращения, документальные источники информации для мониторинга и профилактики, оценка рисков.

70. Организация системы операционного учета на предприятии питания: цели, задачи, методы. Взаимосвязь операционного и финансового учета на предприятии питания.

71. Структура и группировка операционных затрат в системе финансового учета на предприятии питания.

72. Алгоритм расчета полной производственной себестоимости для целей финансового учета

73. Влияние концепции предприятия питания на организацию производства (на примере любой концепции).

74. Критерии выбора IT-продукта. Автоматизация учёта в ресторане. Виды отчётности, предоставляемые автоматизированными системами.

75. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания. Оценка факторов, влияющих на процессы обслуживания. Регламентация процессов обслуживания на предприятиях питания.

76. Влияние концептуальной политики ресторана на формирование его «винной» политики. Требования, предъявляемые к винотекам. Определения оптимального количества вин и напитков в винотеке ресторана.

77. Методы контроля качества обслуживания гостей в ресторане. Основные факторы, влияющие на качество обслуживания гостей в зале ресторана.

78. Основные принципы системы безопасности пищевой продукции НАССР.

79. Организационная и управленческая структура предприятия питания. Функции структурных подразделений предприятия питания.

80. Операционные показатели работы ресторана/бара и порядок их расчета. Методы контроля над издержками ресторана/бара.

81. Организация складской группы: структура, расчет необходимой площади и мощностей в зависимости от формата предприятия питания, система управления движением товаров, требования к безопасности и технической мощности.

82. Основные этапы проектирования предприятий питания. Характеристика и очередность исполнения.

83. Основные этапы открытия предприятий питания.

84. Основные требования Роспотребнадзора к документации различных предприятий питания.

85. Противопожарные требования к предприятиям общественного питания.

86. Безопасность труда на предприятиях общественного питания. Перечень обязательных документов по охране труда в 2023 году. «Список обязанностей работодателя в области охраны труда».

87. Единая государственная автоматизированная информационная система (ЕГАИС). Порядок получения лицензии на алкогольную продукцию. Основные требования.

88. Перечень необходимой технической документации, обязательной к разработке на этапе планирования производства предприятия питания.
89. Организация и контроль за соблюдением мер безопасности на предприятиях питания.
90. План производственного контроля: содержание, отличия в зависимости от типа предприятия, последствия при нарушении.
91. Понятие товарного соседства, основные товарные группы, правила маркировки и сроки хранения, последствия при нарушении.
92. Содержание технологического проекта по оснащению предприятия питания: порядок составления, цели и задачи, пользователи, этапы реализации, контроль за соблюдением.
93. Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания.
94. Инвентаризация на предприятиях питания: цели и задачи, состав участников и порядок утверждения, процедура проведения, анализ и оформление результатов, ответственные лица.
95. Виды меню и карт напитков. Основные принципы составления меню. Оценка соответствия меню обязательным требованиям («Рекомендации по проведению оценки соответствия меню обязательным требованиям», утв. Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 4 октября 2021 г.).
96. Алгоритм составления меню: этапы, расчеты, запуск. Типология меню.
97. Разработка политики закупок. Методы поиска, выбора и оценки поставщика, типы договорных отношений в ресторанном бизнесе, продуктовая матрица.
98. Контроль движения, сохранности и правильности расходования продукции внутри предприятия питания по точкам производства и продаж.
99. Виды и форматы питания в гостиницах разного формата. Основные различия. Особенности организации питания в формате «шведский стол».
100. Автоматизация ресторанного бизнеса. Виды отчетности, предоставляемые автоматизированными системами, и их роль в принятии управленческих решений.

### **1.3. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену**

При подготовке к государственному экзамену студентам целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу, указанные в настоящей Программе.

В процессе подготовки к государственному экзамену необходимо отмечать изменения, которые произошли в законодательстве, увязывать теоретические проблемы с современной практикой и опытом, полученным в период прохождения практик.

Дополнительные рекомендации, разъяснения и консультации по вопросам, включенным в программу государственного экзамена, а также решение типовых заданий можно получить на предэкзаменационных консультациях, график которых составляется деканатом и доводится до сведения студентов.

Междисциплинарный государственный экзамен проводится устно по экзаменационным билетам, включающим два теоретических вопроса и практическое задание.

Типовые контрольные задания к междисциплинарному государственному экзамену по направлению 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) Ресторанное дело:

#### *Задание №1*

Рассчитайте фуджкост: себестоимость блюда (без НДС) – 127, 36 руб, цена продажи (с НДС) – 590 руб.;

#### *Задание № 2 (Кейс).*

Название ресторана: «Пивное логово» – ресторан-пивоварня. Общие вводные:

г. Тамбов, ресторан полного цикла, три этажа, общая площадь 2000 кв м, кухня смешанная, хороший пекарский цех, средний чек 1500-2000 руб. на человека, есть веранда



Проблемы: самый высокий уровень выручки по пт. и сб. – когда проходят выступления живой музыки с танцами и конкурсами, в период с пн. по чт. – низкая выручка в обед.

Предложите мероприятия, способные привести к увеличению выручки в финансово-экономической модели его проекта.

### *Задание №3*

Средний чек в ресторане гостиницы «Сохо» на человека составляет 540 рублей. Основные операционные характеристики ресторана: выручка – 25 500 000 руб., переменные расходы – 11 400 000 руб., постоянные расходы – 5 460 000 руб.

Используя эту информацию, определите следующие параметры:

1. выручка в точке безубыточности
2. количество посетителей в точке безубыточности
3. операционную прибыль, если выручка уменьшится до 22 500 000 руб.
4. количество посетителей, если выручка уменьшится до 22 500 000 руб.
5. долю изменения операционной прибыли.

### *Задание №4 (кейс)*

Название ресторана: нет названия

Общие вводные: локация на первом этаже жилого дома в спальном районе г. Москвы, площадь помещения 480 кв. метров, основная часть жителей – молодые семьи, ипотека.

Проблемы: порекомендуйте жизнеспособную концепцию для данной локации: бизнес-модель, УТП, продуктовый портфель, архетип.

### *Задание №5*

Согласно отчету, за предыдущий месяц ресторан посетило 700 человек. Доход составил 1,4 млн. рублей. Зарплата повара составляет 80 000 рублей в месяц, директора – 120 000 рублей в месяц, официанта – 30 000 рублей в месяц. Коммунальные расходы равны 40 000 рублей в месяц, прочие расходы – 130 000 рублей в месяц. Сколько гостей должен принять ресторан за месяц, чтобы не понести убытков?

## **1.4 Рекомендуемый список литературы для подготовки к государственному экзамену:**

*Основная литература:*

1. Брезгина К.В. Маркетинговые исследования [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Брезгина К.В., Антинескул Е.А., Ясырева А.А.– Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.– 141 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83809.html>.– ЭБС «IPRbooks»

2. Васюкова А.Т. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : практикум / А.Т. Васюкова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2016. – 144 с. – 978-5-394-00699-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/60495.html>

3. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, 2019.– 416 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85624.html>.– ЭБС «IPRbooks»

4. Гвоздовская В.А. Управление рестораном, который любит прибыль. – М.: : Ресторанные ведомости, 2018 г.

5. Гвоздовская В.А. Операционный директор. Сила ресторанной компании / Виолетта Гвоздовская – М.: ООО «Меда группа «Ресторанные ведомости», 2021. -264 с.

6. Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс]/ Джон Шоул– Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, 2019.– 344 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86759.html>.– ЭБС «IPRbooks»

7. Ермишкина И.: Сервис в стиле casual. Стандарты обслуживания для хостес и официантов ресторана демократичного формата. - Ресторанные ведомости, 2018. – 240 с.

8. Ефимова Е.Г. Налогообложение в Российской Федерации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ефимова Е.Г., Поспелова Е.Б.– Электрон. текстовые данные. – М.: Институт мировых цивилизаций, 2019.– 198 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88540.html>.– ЭБС «IPRbooks»

9. Зелинская М.В. Управленческий учет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Менеджмент», «Экономика»/ Зелинская М.В., Медведева О.В.– Электрон. текстовые данные. – Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017.– 118 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66780.html>.– ЭБС «IPRbooks»

10. Кандрашина Е.А. Финансовый менеджмент [Электронный ресурс]: учебник/ Кандрашина Е.А.– Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 200 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79827.html>. – ЭБС «IPRbooks»

11. Колочева В.В. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Колочева В.В. – Электрон. текстовые данные. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018.– 99 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html>. – ЭБС «IPRbooks»

12. Милл Роберт Кристи Управление рестораном [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом»/ Милл Роберт Кристи– Электрон. текстовые данные.– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.– 536 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81705.html>.– ЭБС «IPRbooks»

13. Организация производства и логистика предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.С. Родионова [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2016. – 128 с. – 978-5-00032-213-0. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/64407.html>

14. Семенов А.К. Теория менеджмента [Электронный ресурс]: учебник/ Семенов А.К., Набоков В.И.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2019.– 491 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85575.html>.– ЭБС «IPRbooks»

15. Синяева И.М. Маркетинг услуг [Электронный ресурс]: учебник/ Синяева И.М., Романенкова О.Н., Синяев В.В.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2019.– 252 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85607.html>.– ЭБС «IPRbooks»

16. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000/ Уокер Джон Р.– Электрон. текстовые данные.– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.– 879 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>.– ЭБС «IPRbooks»

17. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Г.И. Михайлина [и др.].– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, 2018.– 280 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85236.html>.– ЭБС «IPRbooks»

18. Управление проектами [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.И. Куценко [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. – 269 с. – 978-5-7410-1400-4. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/61421.html>

19. Щепетова И.В. Учебник ресторатора / И.В. Щепетова – М.: ООО «Медиа группа «Ресторанные ведомости», 2020. – 232 с.

*Дополнительная литература:*

1. Акулич М.В. Интернет-маркетинг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Акулич М.В.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, 2019.– 352 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85658.html>.– ЭБС «IPRbooks»

2. Арустамов Э.А. Основы бизнеса [Электронный ресурс]: учебник/ Арустамов Э.А.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, 2019.– 230 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85264.html>.– ЭБС «IPRbooks»
3. Брайен Форд Руководство Ernst & Young по составлению бизнес-планов [Электронный ресурс] / Форд Брайен, Борнстайн Джей, Пруэтт Патрик. – Электрон. текстовые данные. – М. : Альпина Паблишер, 2016. – 258 с. – 978-5-9614-5055-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/41367.html>
4. Годин А.М. Брендинг [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Годин. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К, 2016. – 184 с. – 978-5-394-02629-4. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60692.html>
5. Говард Шульц Как чашка за чашкой строилась Starbucks [Электронный ресурс] / Шульц Говард, ДжонсЙенг Дори. – Электрон. текстовые данные. – М. : Альпина Паблишер, 2016. – 284 с. – 978-5-9614-5429-1. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43541.html>
6. Говард Бехар Дело не в кофе. Корпоративная культура Starbucks [Электронный ресурс] / Бехар Говард. – Электрон. текстовые данные. – М. : Альпина Паблишер, 2016. – 186 с. – 978-5-9614-5103-0. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49314.html>
7. Дубровин И.А. Экономика и организация пищевых производств [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дубровин И.А., Есина А.Р., Стуканова И.П.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, 2019.– 228 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85487.html>.– ЭБС «IPRbooks»
8. Кривошонок, Константин Управление гигиеной ресторана. Санитарный максимум. Т.1. Ресторан под контролем / Константин Кривошонок – М.: ООО «Медиа группа «Ресторанные ведомости», 2021. – 224 с.
9. Лавлоок, Кристофер Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия, 4-е изд.: Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2005. – 1008 с.
10. Любецкая Т.Р. Барное дело [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Любецкая Т.Р.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2019. – 180 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85351.html>. – ЭБС «IPRbooks»
11. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 252 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>. – ЭБС «IPRbooks»
12. Миронов, Сергей Константинович Все рестораны делают это. 70 способов избежать проблем / Сергей Миронов – М.: ООО «Информационная группа «Ресторанные ведомости», 2017 – 320 с.
13. Мэттью Диксон Всегда ваш клиент [Электронный ресурс] : как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг / Диксон Мэттью, Томан Ник, Делиси Рик. – Электрон. текстовые данные. – М. : Альпина Паблишер, 2016. – 265 с. – 978-5-9614-5168-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/42050.html>
14. Музалевская Ю.Е. Дизайн-проектирование: методы творческого исполнения дизайн-проекта [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Музалевская Ю.Е.– Электрон. текстовые данные.– Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.– 73 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83264.html>.– ЭБС «IPRbooks»
15. Сирый В.К. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно. Полное практическое руководство / Сирый В., Бухаров И., Ярков С., Сокирянский Ф. – М.: Эксмо, 2010. – 352 с.
16. Слайк Найджел, Чеймберс Стюарт, Джонстон Роберт Организация, планирование и проектирование производства. Операционный менеджмент / Пер. с 5-го англ. Изд. – М.: ИНФРА-М, 2014, 790 с.
17. Стив Бланк Стартап [Электронный ресурс] : настольная книга основателя / Бланк Стив, Дорф Боб. – Электрон. текстовые данные. – М. : Альпина Паблишер, 2016. – 616 с. – 978-5-9614-5027-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/41422.html>

18. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Федцов В.Г.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2019. – 248 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85164.html>.– ЭБС «IPRbooks»

19. Фидельман Г.Н. Альтернативный менеджмент: Путь к глобальной конкурентоспособности [Электронный ресурс]/ Фидельман Г.Н., Дедиков С.В., Адлер Ю.П.– Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2019. – 186 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83079.html>. – ЭБС «IPRbooks»

20. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс] / П.А. Черкашин. – Электрон. текстовые данные. – М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. – 420 с. – 978-5-94774-643-3. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/52212.html>

*Нормативные документы:*

1. Федеральный закон № 184-ФЗ «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. (действующая редакция).

2. Федеральный закон Российской Федерации № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г. (действующая редакция).

3. Федеральный закон Российской Федерации № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (действующая редакция).

4. Федеральный Закон Российской Федерации «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (действующая редакция).

5. Федеральный Закон Российской Федерации № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (действующая редакция).

6. Федеральный Закон Российской Федерации «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа».

7. Федеральный Закон Российской Федерации «О персональных данных».

8. Федеральный закон Российской Федерации № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции».

9. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020. № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».

10. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

11. Межгосударственный стандарт ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 г. N 228-ст)

12. ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».

13. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 июня 2013 г. № 192-ст).

14. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31988-2012 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания» (введен приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 июня 2013 г. № 194-ст).

15. ГОСТ 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу».

16. ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг».

17. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения».

18. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».

19. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия».

20. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».

21. Межгосударственный стандарт ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания».

22. Профессиональный стандарт 33.008 «Руководитель предприятия питания», утверждённый Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 N 281н.

23. Профессиональный стандарт 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утверждённый Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 № 282н.

*Интернет-ресурсы:*

1. <http://www.garant.ru/> Справочная правовая система «Гарант».

2. <http://www.consultant.ru/> Справочная правовая система «Консультант Плюс».

3. <http://e.lanbook.com/> – Электронная библиотечная система «Издательство «Лань».

4. <http://www.biblio-online.ru> – Электронная библиотека издательства «Юрайт».

5. <http://www.iprbookshop.ru> – Электронная библиотечная система IPRbooks.

6. <http://www.aup.ru/> – Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Книги, статьи, документы и пр.

7. <http://www.uptp.ru/> – Международный журнал «Проблемы теории и практики управления».

8. <http://e-library.ranepa.ru> – электронная библиотека РАНХиГС.

9. <http://www.eLibrary.ru> – Научная электронная библиотека

*Иные источники:*

1. <http://economy.gov.ru/mines/main> – Министерство экономического развития Российской Федерации

2. <http://www.gks.ru/> – Федеральная служба государственной статистики

3. <http://www.fsrar.ru/> – Федеральная служба по регулированию алкогольного рынка

4. <https://www.frontdesk.ru/>

5. <http://restoranoff.ru/>

6. <https://www.business.ru/article/>

7. <http://www.horeca-magazine.ru/article/>

8. <http://www.hotelline.ru/>

9. <http://www.SuperChefs.ru>

10. <http://restoranoved.ru/articles/>

11. <http://mir-restoratora.ru/>

12. [https://www.retail-loyalty.org/journal\\_retail\\_loyalty/](https://www.retail-loyalty.org/journal_retail_loyalty/)

13. <http://restcon.ru/>

14. <https://www.restaurantedge.com>

15. <https://www.mysteryshopperservices.com>

16. <https://www.topserveconsulting.com>

17. <https://www.foodservertips.com>

18. [https://www.ey.com/ru/ru/industries/real-estate/real-estate\\_hospitality](https://www.ey.com/ru/ru/industries/real-estate/real-estate_hospitality)

19. <https://www.travelline.ru/about/publication/>

20. <http://www.hotelexecutive.ru/>

21. <https://www.openbusiness.ru/>

22. <https://restorator.chef.ru/>

23. <https://utmagazine.ru/posts/8518-restorannyy-biznes>

24. <https://haccp-iso.ru/>

25. [http://www.системы-качества.рф/haccp\\_haccp/](http://www.системы-качества.рф/haccp_haccp/)

### 1.5 Критерии оценки сдачи государственного экзамена

Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка / Параметры (баллы)	<b>Отлично (91 – 100 )</b>	<b>Хорошо (76 – 90)</b>	<b>Удовлетворительно (61 – 75)</b>	<b>Неудовлетворительно (0 – 60)</b>
<i>для теоретических вопросов:</i>				
1. Знание теоретических основ учебных дисциплин	Студент демонстрирует глубокое знание и понимание вопроса, дает исчерпывающий ответ, демонстрирует знание альтернативных точек зрения по анализируемой проблеме, даёт сравнительный анализ отечественного и зарубежного опыта по рассматриваемой проблеме. Владеет знаниями современной нормативно-правовой базой.	Студент дает полный ответ на поставленные вопросы, демонстрирует знание основных альтернативных точек зрения по анализируемой проблеме, отечественного и зарубежного опыта. Владеет основными нормативными материалами по анализируемой проблеме.	Студент дает недостаточно полный ответ, затрудняется с изложением теории, может раскрыть содержание лишь при наводящих вопросах, демонстрирует знание отдельных, не всегда наиболее важных альтернативных точек зрения по анализируемой проблеме, не имеет системных представлений об отечественном и зарубежном опыте. Не владеет основными нормативными материалами по анализируемой проблеме;	Студент не понимает проблемы, дает ответ, который носит фрагментарный характер, не знает альтернативных точек зрения по анализируемой проблеме, имеет поверхностные представления об отечественном и зарубежном опыте; не владеет знаниями нормативных материалов по анализируемой проблеме
2. Владение профессиональной терминологией	Студент владеет научной терминологией и безошибочно раскрывает содержание используемых терминов	Студент хорошо владеет научной и профессиональной терминологией, в случае ошибки в употреблении термина способен сам исправить ошибку, но в отдельных случаях не может раскрывать содержание используемых терминов	Студент недостаточно владеет научной терминологией и часто испытывает затруднения при определении содержания используемых терминов	Студент не владеет научной и профессиональной терминологией, не способен определить содержание используемых терминов
3. Аргументация	Студент умеет аргументировать	Студент умеет аргументировать	Студент испытывает серьезные	Студент не в состоянии аргументировать

	свою точку зрения, делать самостоятельные выводы и рекомендации при освещении отдельных проблем сферы гостеприимства	ть ключевые положения ответа, делать самостоятельные выводы и рекомендации предьявляет достаточно стройный лаконичный и четкий ответ, но допускает незначительные ошибки при аргументировании своей позиции. Допускается 1-2 незначительные ошибки, фактические и/или смысловые.	затруднения при попытках аргументировать ключевые положения ответа, сделать самостоятельные выводы и рекомендации. В целом способен логически изложить материал, однако допускаются существенные ошибки с точки зрения логической последовательности. Допускается не более 3 ошибок, фактических и/или смысловых.	ключевые положения ответа, сделать самостоятельные выводы и рекомендации, допускает грубые ошибки, не делает логических выводов. Ставится при наличии свыше пяти ошибок, фактических и/или смысловых.
4. Культура речи	Студент грамотно, литературно, логично излагает материал и демонстрирует высокую культуру речи.	Грамотно, логично излагает материал. В целом соблюдаются нормы стилистического оформления речи.	В речи встречаются длительные паузы и ошибки стилистического характера	Речь студента фрагментарна, изобилует паузами и стилистическими ошибками
<i>для практического задания:</i>				
5. Решение практических задач	Задание выполнено полностью.	При решении практических задач (ситуации) допущены отдельные ошибки, не влияющие на итог решения задачи (ситуации)	При решении практических задач (ситуации) допущены грубые ошибки	Задание не выполнено
6. Аргументация	Свободно выстраивает аргументацию, убедительно отстаивает свою позицию	Студент предьявляет достаточно стройный лаконичный и четкий ответ, но допускает незначительные ошибки при аргументировании своей позиции	Студент демонстрирует недостаточную аргументацию, нарушает логику изложения	Студент демонстрирует полное отсутствие аргументации, допускает грубые ошибки в логических выводах

Ответ на теоретические вопросы и решение практического задания (ситуации) оцениваются в равной степени.

## **2. Подготовка и защита выпускной квалификационной работы**

2.1 Перечень компетенций, владение которыми должен продемонстрировать обучающийся при защите выпускной квалификационной работы:

УК ОС-1 – Способность применять критический анализ информации и системный подход для решения задач обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции

УК ОС-2 – Способность разработать проект на основе оценки ресурсов и ограничений

УК ОС-4 – Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках

УК ОС-5 – Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества

УК ОС-6 – Способность выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК ОС-7 – Способность поддерживать уровень физического здоровья, достаточного для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

УК ОС-8 – Способность создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

УК ОС-9 – Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

ОПК ОС МПБ-1 – Способность применять современные информационные технологии и программные средства при решении типовых профессиональных задач

ОПК ОС МПБ-4 – Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

ОПК ОС МПБ-7 – Способность осуществлять эффективное общение на английском языке и втором иностранном языке (по выбору) на уровне сопоставимом с уровнем С1 и В2 соответственно Общеввропейской шкалы иноязычной коммуникативной компетенции

ПКО-4 – Способность осуществлять документальное оформление решений в управлении операционной (производственной) деятельности предприятий питания при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

ПКО-8 – Способность выявлять тенденции потребительского рынка, проводить мониторинг конкурентной среды, оценивать реакцию рынка и гостей на концепцию предприятия питания

ПКО-10 – Способность применять методы определения требований потребителей к продукции и оказанию услуг предприятия питания, составлять документацию для обеспечения требований потребителей к продукции и оказанию услуг, анализировать жалобы и претензии к качеству продукции, работ и оказанию услуг, осуществлять работы по управлению качеством процессов производства и оказания услуг

ПКО-11 – Способность управлять процессами обслуживания гостей в соответствии с выбранной целевой аудиторией, концепцией и политикой качества предприятия питания в области обслуживания гостей, разрабатывать и внедрять процедуры контроля

ПКД-1 – Способность организовывать текущую деятельность департаментов предприятия питания и владеть методами создания системы контроля

ПКД-2 – Способность использовать инструменты проектного управления для формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания

ПКД-3 – Способность управлять разработкой и внедрением системы качества и безопасности продукции производства

ПКД – 4 Способность проводить маркетинговый анализ, направленный на выявление возможностей эффективного развития проекта

ПКД – 5 Способность систематизировать и анализировать большой объем информации о реализации проектов.



## 2.2 Требования к выпускной квалификационной работе

Выпускник имеет право выбора темы из предложенной тематики ВКР, подав заявление на выпускающую кафедру менеджмента в индустрии гостеприимства. Тема фиксируется в протоколе заседания кафедры и утверждается приказом по Академии. Тема ВКР утверждается до начала преддипломной практики.

ВКР может быть выполнена на тему, предложенную организацией- работодателем, в соответствии с образовательным стандартом многопрофильного бакалавриата Гостеприимство по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) Ресторанное дело. В этом случае работодатель на официальном бланке оформляет заявку с предложением определенной темы исследования.

Выпускник имеет право предложить свою тему ВКР, обосновав целесообразность ее разработки при условии соответствия темы стандарту направления подготовки и направленности. Изменение или корректирование (уточнение) темы допускается в исключительных случаях по просьбе руководителя ВКР с последующим ее утверждением на заседании кафедры и издания дополнения к приказу «Об утверждении тем ВКР».

Все темы выпускных квалификационных работ по направлению 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) «Ресторанное дело» выполняются на основе данных конкретных предприятий сферы гостеприимства.

Студент допускается к защите ВКР, если процент оригинальности текста не ниже установочной границы (табл. 1).

Таблица 1 – Критерии допуска студентов к защите ВКР по проценту оригинальности текстов

<b>76% и более</b>	<b>61 – 75%</b>	<b>60% и менее</b>
Допуск к защите	доработка ВКР, повторная проверка допуск к защите	недопуск

## 2.3. Примерный перечень тем ВКР:

1. Организация и управление операционной деятельностью предприятия питания (на примере).
2. Особенности организации службы питания в гостинице (на примере...).
3. Организация и управление операционной деятельностью банкетной службы гостиницы (на примере...).
4. Организация и управление операционной деятельностью в ресторанном бизнесе (предприятия питания, предприятия быстрого питания, сети ресторанов) (на примере...).
5. Организация и управление производственной деятельностью предприятия питания (на примере ...)
6. Организация закупки, хранения и учёта продуктовых запасов на предприятии питания (на примере ...)
7. Особенности организации управленческого учета на предприятиях питания (на примере...)
8. Инструменты контроля и анализа операционной деятельности ресторана (на примере).
9. Контроль и оценка эффективности предприятия питания (на примере...)
10. Управление доходами в сфере гостеприимства в условиях растущей конкуренции (на примере ресторана)
11. Управление сбытовой политикой предприятия питания (на примере.....)
12. Процессный подход и его роль в построении операционной стратегии предприятия питания (на примере...).

13. Цифровая среда как инструмент конкурентоспособного развития ресторанного бизнеса.
14. Автоматизированные системы управления на предприятиях ресторанного бизнеса.
15. Разработка и внедрение стандартов обслуживания на предприятиях питания (на примере ...).
16. Методы оценки и способы достижения лояльности потребителей на предприятии питания (на примере ...)
17. Особенности позиционирования предприятия питания с учётом формализации бизнес-процессов.
18. Особенности организации внутреннего документооборота предприятий питания.
19. Бенчмаркинг как эффективный метод повышения качества услуг предприятия питания (на примере ...)
20. Анализ изменения в поведенческих, вкусовых и социальных предпочтениях потребителей ресторанных услуг в современных условиях.
21. Разработка концепции нового бизнеса/продукта (на примере...).
22. Организация и проведение процедур сервисного операционного аудита на предприятиях питания (в ресторанном бизнесе).
23. Организация и проведение процедур операционного аудита на предприятиях питания (в ресторанном бизнесе).
24. Реинжиниринг бизнес-процессов ресторана (предприятия питания) в условиях кризиса.
25. Планирование и управление качеством на предприятиях ресторанного бизнеса (на примере).
26. Менеджмент безопасности пищевой продукции на предприятиях питания (на примере...)
27. Принципы разработки системы HACCP (на примере предприятий ресторанного бизнеса).
28. Методы организации закупки, хранения и движения продуктов внутри предприятия питания.
29. Принципы и методы эффективного управления процессом продаж на предприятии питания .
30. Разработка винной политики предприятия питания и управления продажами.
31. Анализ факторов внешней и внутренней среды, влияющих на винную политику предприятия питания и продажи вин .
32. Использование методов статистического анализа в исследовании предпочтений, лояльности и удовлетворенности потребителей в сфере гостеприимства (на примере...)
33. Оценка потенциала предприятия питания (гостиницы) и его возможностей с помощью модели CANVAS.
34. Корпоративная система обучения сотрудников предприятия питания в формате Blended Learning.
35. Разработка и реализация процедур предотвращения и выявления злоупотреблений персонала на предприятиях питания.
36. Проектирование новых услуг как фактор повышения привлекательности предприятия питания (на примере...).
37. Развитие и повышение эффективности системы наставничества в ресторанном бизнесе.
38. Оценка эффективности работы персонала предприятия питания: метрики, методики, инструменты.
39. Анализ экономической эффективности внедрения онлайн-сервисов заказа еды в ресторане.
40. Оценка эффективности управления запасами в ресторанном бизнесе.анализ потребительского поведения в ресторанном бизнесе с использованием данных Big Data.

41. Разработка и внедрение стандартов обслуживания на предприятии сферы гостеприимства.
42. Формирование и развитие корпоративной культуры в сетевом ресторанном бизнесе.
43. Эффективные инструменты управления качеством услуг в сфере гостеприимства.
44. Организация аудита качества услуг в формате «Тайный гость» в ресторанном бизнесе.
45. Система управления безопасностью пищевых продуктов ХАССП на фудкорте.
46. Методика создания конкурентоспособных концепций в сегменте fast-casual на рынке Ногеса.
47. Клиентский опыт как удерживающий фактор современного потребителя в сегменте Ногеса.
48. Формирование комплекса маркетинговых коммуникаций предприятий питания.
49. Антикризисный маркетинг на предприятии общественного питания (на примере).
50. Тренд-вогчинг и его влияние на формирование конкурентоспособных концепций проектов общественного питания
51. Применение мультисенсорного маркетинга при проектировании точек контакта бренда в ресторанном бизнесе.
52. Организация ресторана выездного обслуживания.
53. Анализ карты торговой территории при разработке новой концепции предприятия питания.
54. Тренды и тенденции в потребительском поведении в ресторанном бизнесе.
55. Влияние административных барьеров на развитие ресторанного бизнеса в Российской Федерации.
56. Бизнес-модель франчайзинга в ресторанном бизнесе.
57. Франчайзинг как форма развития малого предпринимательства в ресторанном бизнесе.
58. Формирование культурного кода в концепциях предприятий общественного питания.
59. Оценка перспектив использования искусственного интеллекта в управлении ресторанным бизнесом.
60. Разработка технологического проекта кейтеринговой компании с использованием современных технологий доставки и обслуживания.

#### **2.4. Руководство и консультирование выпускной квалификационной работы**

За каждым обучающимся приказом по РАНХиГС закрепляется тема и научный руководитель ВКР из числа профессорско-преподавательского состава кафедры Менеджмент в индустрии гостеприимства, а также практиков, имеющих опыт работы в отрасли, не менее трёх лет и работающих в Академии (в том числе на условиях совместительства).

В целях оказания консультационной помощи может быть назначен консультант ВКР из числа преподавателей или работников сторонних организаций, профессиональная деятельность и/или научные интересы, которых связаны с темой ВКР.

Непосредственное руководство ВКР обучающегося осуществляет научный руководитель. Обязанности научного руководителя ВКР:

- практическая помощь обучающемуся в выборе темы ВКР и разработке плана его выполнения;
- оказание помощи в выборе методики проведения исследования;
- оказание помощи в подборе литературы, справочных и других информационных материалов по теме ВКР;
- систематический контроль за ходом выполнения ВКР в соответствии с разработанным планом;
- информирование кафедры в случае несоблюдения студентом графика выполнения ВКР;

– оценка содержания выполненной ВКР как по частям, так и в целом в соответствии с предъявляемыми требованиями к ВКР;

– даёт согласие на представление работы к защите (отзыв научного руководителя в соответствии с Приложением А);

– предоставление консультации по подготовке к устной защите ВКР, подготовке презентационных материалов, предназначенных для демонстрации во время устного доклада.

С целью выявления готовности студента к защите ВКР кафедрой «Менеджмент в индустрии гостеприимства» проводится предварительная защита ВКР.

## **2.5. Требования к структуре, содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы**

Рекомендуемый общий объем выпускной квалификационной работы бакалавра 50-60 страниц печатного текста без приложений.

Основная часть ВКР состоит из 3-х глав, содержание которых должно соответствовать теме ВКР и полностью её раскрывать. Глава может содержать от 2-х до 4-х параграфов. В конце каждой главы основной части бакалаврской работы необходимо делать выводы по данной главе.

Абзацы в тексте начинают отступом, равным 15 мм. Текстовый документ выполняется с соблюдением следующих размеров полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Номер страницы ставится внизу в центре шрифтом Times New Roman, размером 14.

В таблице 2 приведена примерная структура выпускной квалификационной работы.  
Таблица 2 – Примерная структура ВКР бакалавра

№	Компоненты	Содержание
1.	Титульный лист	Оформляется по образцу, выдаваемому на кафедре (Приложение Г).
2.	Содержание	Представляет собой перечень наименований всех элементов ВКР, включая заголовки рубрик основной части, с указанием номеров страниц их расположения. Начинается с раздела «Введение», заканчивается разделом «Приложения»
3.	Введение	Обосновывается выбор темы ВКР, её актуальность, формулируется проблема, которую необходимо решить в ВКР, определяются цели и задачи исследования, объект и предмет исследования, даётся краткая характеристика источников информации, используемых в ВКР, методов исследования, краткое содержание ВКР по главам
4.	Глава 1	Теоретический раздел Даётся изложение сущности основных понятий и категорий предмета исследования, общая постановка проблемы (вопроса), рассматриваются ее теоретические аспекты и результаты изучения на основе анализа отечественной и зарубежной научной литературы по исследуемой теме, изучения нормативно-правовой базы. Выводы по главе 1 (теоретической части исследования)
5.	Глава 2	Аналитический раздел Даётся характеристика объекта исследования и системы управления предприятием сферы гостеприимства (формат, концепция предприятия сферы гостеприимства, его оргструктура управления, схема взаимодействия структурных подразделений, основные

		<p>направления деятельности, основные показатели (например, фуджост, средний чек, показатели использования производственно-торговых помещений; показатели использования производственной мощности кухни и пропускной способности зала; показатели эффективности использования отдельных видов оборудования и т.д.;).</p> <p>Проводится управленческий анализ объекта исследования, даётся оценка его сильных и слабых сторон (оценка внутренних факторов), оценка внешних факторов деловой среды (рыночные условия и тенденции рынка, ключевые драйверы рынка, возможности и угрозы внешней среды). Результат анализа: выявление существующей проблемы на объекте исследования.</p> <p>При написании второй главы должны быть продемонстрированы навыки владения инструментарием менеджера – PEST-анализ, SWOT-анализ, модель Портера, матрица BKG, матрица McKinsey, ABC-анализ и др.</p> <p>Текст второй главы (аналитического раздела) иллюстрируется схемами (например, схема организационной структуры объекта и его управления и т.д.), таблицами, графиками, диаграммами, рисунками, показывающими наглядно результаты исследования.</p> <p>Выводы по главе 2 (аналитической части исследования)</p>
6.	Глава 3	<p>Практический раздел</p> <p>Содержит предложения, рекомендации возможных вариантов решения проблемной ситуации, описание мероприятий и организация практических разработок, направленных на улучшение показателей объекта исследования, порядок внедрения собственных разработок и предложений, анализ результатов, полученных в ходе практической части работы, их интерпретация и выводы. Предлагаются пути решения проблем, которые обосновываются расчётами.</p> <p>Выводы по главе 3 (практической части исследования)</p>
7.	Заключение	<p>Заключение содержит окончательные выводы, характеризующие итоги ВКР: ответы на поставленные во введении цель и задачи исследования</p>
8.	Список использованных источников	<p>Включает не менее 30-35 источников, в т.ч. не менее 5-7 на иностранном языке. Описание источников, включенных в список, выполняется в соответствии с существующими библиографическими правилами, установленными в 2003 году Государственным стандартом (ГОСТ) 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и практика составления».</p> <p>В список использованных источников включаются те, которые использовались в процессе подготовки ВКР, цитировались в работе,</p>

		на которые делались ссылки в ВКР или которые послужили основой для формулирования точки зрения студента.
9.	Приложения	Состоят из объемных (свыше 2/3 листа формата А4) иллюстративных, справочных, поясняющих материалов: таблиц; громоздких формул; промежуточных расчетов; чертежей, схем, рисунков, фото; методик или инструкций, разработанных автором при написании ВКР; опросных анкет; заключений экспертиз и т. д. Это факультативный пункт, но наличие дополнительной информации свидетельствует о глубине проработки темы бакалаврской работы. Приложения нумеруются, на них в обязательном порядке должна быть ссылка в основном тексте ВКР. Формально приложение не ограничивается жесткими рамками, но совокупный объем приложений не должен превышать объема ВКР.

Электронный экземпляр выпускной квалификационной работы размещается обучающимся в личном кабинете с приложением сканированной копии или фотографии титульного листа со своей подписью, подписью научного руководителя.

Бумажный экземпляр выпускной квалификационной работы, оформленный в соответствии с установленными требованиями, и иные документы передаются обучающимся на кафедру Менеджмент в индустрии гостеприимства.

Оформление ВКР должно соответствовать техническим требованиям, изложенным в Приложении Д. При несоответствии данным требованиям письменная работа перепечатывается.

## **2.6. Процедура защиты выпускной квалификационной работы**

На защите ВКР проверяется степень подготовленности выпускника к решению задач профессиональной деятельности бакалавров по образовательной программе «Ресторанное дело», определяемых ОС Академии «Гостеприимство», оценивается уровень универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, сформированных у выпускника.

С целью осуществления контроля качества ВКР и подготовки студентов к официальной защите выпускающей кафедрой менеджмента в индустрии гостеприимства проводится предварительная защита студентами ВКР.

Предварительная защита проводится не позднее, чем за две недели до даты защиты ВКР. К предварительной защите студент представляет полный несброшированный вариант ВКР, отзыв научного руководителя, справку о самопроверке в системе «Антиплагиат» РАНХиГС.

Предварительная защита проводится, как правило, комиссией из числа преподавателей выпускающей кафедры, назначаемых заведующим кафедрой. По итогам предварительной защиты комиссией оформляется протокол.

В протоколе предварительной защиты фиксируются одно из решений:

- о полном соответствии требованиям к ВКР;
- о неполном соответствии требованиям и необходимости доработки ВКР;
- о несоответствии требованиям к ВКР.

Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании ГЭК в соответствии с графиком ГИА, утверждаемым Ученым советом ИОМ.

На защиту выпускной квалификационной работы в форме презентации выделяется не более 30 минут, включая авторский доклад и вопросы членов ГЭК к автору работы.

Защита ВКР может проводиться с использованием дистанционных образовательных технологий.

На открытой защите ВКР могут присутствовать все желающие, которые вправе задавать обучающемуся вопросы по теме, защищаемой ВКР.

В аудиториях, где проводится защита ВКР, должно быть организовано видеонаблюдение с обязательным уведомлением участников защиты.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после обсуждения членами Государственной экзаменационной комиссии и оформления в установленном порядке Протоколами заседания экзаменационной комиссии.

При защите ВКР, выполненной группой студентов, оценка выставляется каждому обучающемуся отдельно.

Оценку результатов выполнения ВКР производят члены государственной экзаменационной комиссии.

Объектами оценки являются:

- ВКР (практическая направленность рекомендаций, конкретность предлагаемых мероприятий, наличие расчётов и т.п.);
- иллюстративный материал, выставляемый студентом на защиту ВКР;
- доклад студента на заседании государственной экзаменационной комиссии и презентация результатов ВКР;
- ответы студента на вопросы, заданные членами комиссии в ходе защиты ВКР.

Обучающиеся, не прошедшие ГИА в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия или в других случаях, признанных уважительными решением руководителя структурного подразделения), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения ГИА в дополнительно установленный срок. Указанное решение подписывается руководителем структурного подразделения и хранится в личном деле обучающегося<sup>1</sup>.

Обучающийся должен представить в соответствующее структурное подразделение документ, подтверждающий причину его отсутствия, в течение 3 рабочих дней с момента получения указанного документа.<sup>2</sup>

Обучающийся, не прошедший одно государственное аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания (при его наличии).

Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно», отчисляются из Академии с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

Лицо, не прошедшее ГИА, может повторно пройти ГИА не ранее чем через 10 месяцев и не позднее чем через пять лет после срока проведения ГИА, которая не пройдена обучающимся. Указанное лицо может повторно пройти ГИА не более двух раз.

Для повторного прохождения ГИА указанное лицо по его заявлению восстанавливается в Академии на период времени, установленный структурным подразделением, но не менее периода времени, предусмотренного календарным учебным графиком для ГИА по соответствующей образовательной программе.

---

<sup>1</sup> «Положение о проведении в РАНХиГС государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» от 25 марта 2016 г. № 01-1502 (в ред. приказов РАНХиГС от от 22 декабря 2021 г. № 02-1430)

<sup>2</sup> Там же п. 62

При повторном прохождении ГИА по желанию обучающегося решением структурного подразделения ему может быть установлена иная тема выпускной квалификационной работы<sup>3</sup>.

## 2.7. Критерии оценки выпускной квалификационной работы и портфолио студента

После окончания защиты выпускных квалификационных работ ГЭК на закрытом заседании (допускается присутствие руководителей ВКР) обсуждает результаты защиты и большинством голосов выносит решение – оценку.

Критериями оценки ВКР являются:

- уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования;
- значение сделанных выводов и предложений, их практическая направленность;
- использование специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики;
- стиль изложения;
- оформление выпускной квалификационной работы (ВКР);
- степень профессиональной подготовленности, проявившаяся как в содержании выпускной квалификационной работы бакалавра, так и в процессе её защиты;
- чёткость и аргументированность ответов студента на вопросы, заданные ему в процессе защиты.

### *Шкала оценивания защиты ВКР*

Результаты защиты выпускной квалификационной работы оцениваются по 4-х балльной системе, представленной в таблице 3.

Таблица 3 – Обобщенные критерии проверки сформированности компетенций

Традиционная (четырёхбалльная) система оценки	Содержание критерия оценивания
Отлично	Продвинутый уровень освоения компетенций. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач. Способен самостоятельно решать проблему / задачу на основе изученных методов, приемов и технологий. Полное раскрытие темы, оформление ВКР в соответствии с требованиями, доклад и презентация освещают все полученные результаты исследования, полные ответы на вопросы членов ГЭК
Хорошо	Повышенный уровень освоения компетенций. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач в полном объеме. Полное раскрытие темы, оформление ВКР в соответствии с требованиями, доклад и презентация в целом раскрывают тему исследования, отсутствие существенных неточностей в ответах на вопросы членов ГЭК.
Удовлетворительно	Базовый уровень освоения компетенций. Компетенции освоены. Обучающийся показывает общие знания, умения и навыки, имеет представление об их применении, но применяет их с ошибками. Раскрытие темы исследования не полностью, оформление ВКР не полностью отвечает требованиям, содержание доклада и презентации носят формальный характер, раскрывающие в общем тему исследования, имеются незначительные ошибки в ответах на вопросы членов ГЭК
Неудовлетворительно	Компетенции не освоены. Обучающийся не владеет необходимыми знаниями, умениями, навыками или частично показывает знания, умения и навыки. Тема не раскрыта, работа оформлена со значительными нарушениями, содержание доклада и презентации не раскрывают тему исследования, имеются значительные ошибки в ответах на вопросы членов ГЭК.

### *Оценка портфолио студента*

<sup>3</sup> Там же пп. 63-67



Основной целью формирования Портфолио студента является мониторинг и оценивание этапов формирования профессиональных компетенций обучающегося, динамики индивидуального развития и личностного роста, поддержка образовательной и профессиональной активности обучающегося и его самостоятельности за весь период обучения на Факультете гостеприимства ИОМ РАНХиГС.

Оценка портфолио студента представлена таблице 4:

Таблица 4 – Оценка портфолио студента

Критерии оценки	Максимальное количество баллов
Дипломы и сертификаты, свидетельствующие об уровне владения иностранными языками, в т.ч. сдача экзамена в СПК в сфере гостеприимства (не ниже уровня Intermediate)	10
Ксерокопии опубликованных научных работ (статьи в научных и профессиональных журналах, статьи/тезисы в сборниках трудов, конференций, сборниках студенческих работ и т.п.) с указанием ФИО автора и названия публикации, а также - ксерокопии обложки журнала и страницы с содержанием и указанием издательства, года издания, номера выпуска и прочих выходных данных публикации (кроме работ, опубликованных в период обучения в общеобразовательной школе)	20
Дипломы победителей и лауреатов конкурсов научных работ, отраслевых конкурсов, олимпиад различных уровней (кроме полученных в период обучения в общеобразовательной школе)	20
Документы, подтверждающие прохождение практики в сфере гостеприимства в период обучения в вузе (положительные характеристики с места практики)	10
Документы, подтверждающие прохождение учебных курсов, повышение квалификации, тренингов и т.п. в сфере гостеприимства в отечественных и зарубежных образовательных заведениях, тренинговых компаниях	10
Письменные рекомендации от специалистов-практиков в сфере гостеприимства	10
Участие в волонтерском движении (участие в работе профильных мероприятиях отрасли, отраслевых выставках, гостиничных, ресторанных, event-форумах, конференциях и т.д.)	10
Участие в общественных мероприятиях факультета (работа в приемной комиссии, на Днях открытых дверей академии и других интеллектуальных, культурных мероприятиях, проводимых Академией, институтом, факультетом)	10
Итого:	100

#### *Шкала оценивания Портфолио студента*

91 балл и более	75-90 баллов	60-74 балла	59 и менее баллов
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно

#### *Шкала итогового оценивания ВКР*

Обобщенная оценка ВКР определяется с учётом результата защиты ВКР на открытом заседании ГЭК и наличия портфолио студента при условии, что результат защиты ВКР на открытом заседании ВКР составляет не менее 60 баллов.

$$O_{\text{накопленная}} = 0,6 O_{\text{защ вкр}} + 0,4 O_{\text{портфолио}}, \text{ где}$$

*Онакопленная* – обобщенная оценка ВКР,

*Озащ вкр* – оценка за защиту ВКР на открытом заседании ГЭК,

*Опортфолио* – оценка за портфолио студента.

Студентам, сдавшим учебные дисциплины с оценкой «отлично» не менее 75% всех дисциплин учебного плана, а по остальным дисциплинам с оценкой «хорошо», сдавших государственный экзамен с оценкой «отлично» и защитивших ВКР с оценкой «отлично», а также проявивших себя в научной и общественной работе, выдается диплом с отличием.

### **3. Порядок подачи и рассмотрения апелляции<sup>4</sup>**

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами государственного экзамена.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь ГЭК направляет в апелляционную комиссию протокол заседания ГЭК, заключение председателя ГЭК о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного аттестационного испытания, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена) либо выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи рассматривается на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель ГЭК и обучающийся, подавший апелляцию. Заседание апелляционной комиссии может проводиться в отсутствие обучающегося, подавшего апелляцию, в случае его неявки на заседание апелляционной комиссии. Неявка обучающегося на заседание апелляционной комиссии фиксируется в протоколе заседания комиссии.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося. В случае неприбытия обучающегося для ознакомления с решением апелляционной комиссии или его отказа от подписи, составляется соответствующий акт, который подписывается не менее чем двумя членами апелляционной комиссии.

При рассмотрении апелляции о нарушении процедуры проведения государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

а) об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственного аттестационного испытания обучающегося не подтвердились и (или) не повлияли на результат государственного аттестационного испытания;

б) об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственного аттестационного испытания обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственного аттестационного испытания.

В случае, указанном в подпункте «б» настоящего пункта, результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК для

---

<sup>4</sup> Положение о проведении в РАНХиГС государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» от 25 марта 2016 г. № 01-1502 (в ред. приказов РАНХиГС от от 22 декабря 2021 г. № 02-1430)

реализации решения апелляционной комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственное аттестационное испытание в сроки, установленные приказом Академии.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного экзамена апелляционная комиссия выносит одно из следующих решений:

а) об отклонении апелляции и сохранении результата государственного экзамена;

б) об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного экзамена.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного экзамена и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное проведение государственного аттестационного испытания обучающегося, подавшего апелляцию, осуществляется в присутствии председателя или одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в Академии в соответствии со стандартом.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Институт \_\_\_\_\_  
Факультет \_\_\_\_\_

**ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ/КОНСУЛЬТАНТА  
на выпускную квалификационную работу**

студента (ки)

\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество студента

4 курса, уровень образования бакалавриат  
Направление 38.03.02 Менеджмент  
Образовательная программа «Ресторанное дело»  
на тему: « \_\_\_\_\_ »

№ п/п	Критерии оценки	Источник	Макс. оценка	Оценка научного руководителя
1.	<b>Постановка проблемы и ее обоснованность</b> <i>Критерии:</i> - качество формулировки управленческой проблемы, на решение которой направлена ВКР, обоснование необходимости ее решения, обоснование ее актуальности - корректность постановки целей и задач исследования, их соответствие заявленной теме и содержанию работы	введение, 1 глава ВКР	<b>10</b>	
2.	<b>Проведение теоретического исследования</b> <i>Критерии:</i> - теоретический уровень ВКР, полнота и глубина теоретического исследования - качество обзора литературы: обоснование имеющихся точек зрения и пробелов в исследованиях (качество критического анализа публикаций, их релевантность рассматриваемой проблеме)	1 глава ВКР	<b>20</b>	
3.	<b>Проведение аналитического исследования, в т.ч.</b> <i>Критерии:</i> - самостоятельность и качество результатов информационно-аналитических работ (сбора, анализа и систематизации данных); - достоверность и полнота используемых источников информации для решения поставленных задач (охват внешней и внутренней среды); - самостоятельность выбора и обоснованность применения моделей/методов количественного и качественного анализ	2 и\или 3 глава ВКР	<b>20</b>	
4.	<b>Описание практического результата</b> <i>Критерии:</i>	3 глава ВКР	<b>30</b>	

	- самостоятельность и полнота представленного проекта/проектной разработки, программ, предложений, моделей, схем, плана мероприятий; соответствие теоретической, аналитической и проектной частей, их связь с практикой и выбранным видом профессиональной деятельности; - адекватность предлагаемых мероприятий решению поставленных задач; - наличие расчетной составляющей (расчеты и оценки эффективности предлагаемых мероприятий в случае проектного характера работы).			
5.	<b>Общее заключение по работе</b> <i>Критерии:</i> - практическая значимость результатов; - обоснованность и логичность выводов; полнота решения поставленных задач в выводах; самостоятельность и глубина исследования в целом;	Заключен ие ВКР	<b>10</b>	
6.	<b>Оформление текста ВКР</b> <i>Критерии:</i> – соответствие стандартам оформления и нормативному объему текста - не менее 50 страниц без приложений; - соответствие количества источников (не менее 30: научная литература - монографии, статьи из наукометрических баз данных в периодических изданиях, в т.ч. - 5-7-на иностранном языке); - соответствие списка источников по ссылкам в тексте ВКР; - корректность оформления графических и табличных интерпретаций текста; - наличие приложений и их соответствие ссылкам в тексте ВКР грамотность и логичность письменного изложения.	ВКР, все составляющие.	<b>10</b>	
	<b>Допуск к защите ВКР</b>		100	

Комментарии к оценкам:

Выполнение календарного плана и умение организовать работу по срокам и содержанию:

(соблюдение графика работы, учёт замечаний и рекомендаций научного руководителя, полученные на консультациях, инициативность и самостоятельность при проведении исследования)

Оригинальный вклад автора (%) \_\_\_\_\_;

Основные достоинства ВКР \_\_\_\_\_;

Основные недостатки ВКР: \_\_\_\_\_;

Общий вывод:

**Выпускная квалификационная работа \_\_\_\_\_ на тему:**

« \_\_\_\_\_ »

соответствует / не соответствует требованиям ГЭК и может быть допущена / не может быть допущена к защите»\*<sup>5</sup>.

Научный руководитель \_\_\_\_\_ /ФИО/  
(учёная степень, должность) (Подпись)

Консультант \_\_\_\_\_ /ФИО/  
(учёная степень, должность) (Подпись)

Дата

<sup>5</sup> Отзыв научного руководителя, содержащий от 59 баллов и менее, свидетельствует о не допуске студента к защите ВКР

\_\_\_\_\_  
(должность и ФИО руководителя структурного  
подразделения)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(ФИО студента)  
студента \_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения  
направление подготовки (специальность) \_\_\_\_\_  
№ учебной группы \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу разрешить выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) по следующей теме: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Обоснование целесообразности разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности самостоятельной (авторской) темы (если тема, не включена в перечень тем)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Прошу назначить руководителем ВКР\* \_\_\_\_\_

Прошу назначить консультантом ВКР\* \_\_\_\_\_

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись обучающегося) / \_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_  
\* Указывается по желанию обучающегося.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

\_\_\_\_\_  
(наименование структурного подразделения)

Специальность/направление подготовки \_\_\_\_\_

Образовательная программа \_\_\_\_\_

**ПЛАН – ГРАФИК  
подготовки выпускной квалификационной работы (ВКР)**

Обучающегося(ихся) \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения

\_\_\_\_\_  
(ФИО обучающегося(ихся))

№ п.п.	Выполняемые работы (этапы выполнения)	Срок выполнения (с ____ по ____)	Отметка о выполнении (подпись руководителя ВКР)
1.			
2.			
3....			

План-график составлен руководителем ВКР \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (Фамилия И.О., должность,  
ученая степень, ученое звание)

С планом-графиком ознакомлен(ы)

\_\_\_\_\_  
(подпись обучающегося(ихся))

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Институт \_\_\_\_\_  
Факультет \_\_\_\_\_

Специальность/направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Образовательная программа Ресторанное дело

---

---

**Автор:**

обучающийся группы \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ формы обучения

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

*(примечание: при назначении консультанта(ов) заполняется информация о консультанте(ах))*

**Руководитель:**

Должность, ученая степень, ученое  
звание \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(город)



**Требования  
к оформлению ВКР по образовательным программам высшего образования**

<b>Поля</b>	верхнее <b>20 мм</b> левое <b>30 мм</b> правое <b>10 мм</b> нижнее <b>20 мм</b>
<b>Интервал</b>	основной текст – <b>1,5</b> список литературы – <b>1,5</b> примечания и ссылки (постраничные сноски) – <b>1</b>
<b>Гарнитура</b>	TimesNewRoman
<b>Размер кегля</b>	основной текст и список литературы – <b>14 пт.</b> ; примечания / постраничные сноски – <b>10 пт.</b> ; названия глав – <b>14 пт.</b> ; названия параграфов, рисунков и таблиц: <b>14 пт.</b> ; <b>полуужирный шрифт в тексте НЕ применяется!</b>
<b>Цвет шрифта</b>	черный, рисунки могут быть цветными.
<b>Выравнивание</b>	основной текст, список литературы постраничные сноски } <b>по ширине;</b> заголовки – <b>по центру</b>
<b>Абзацы</b>	печатаются с <b>красной строки</b> ; от левого поля имеется <b>отступ 1,25 см</b>
<b>Расстояние между заголовками главы и параграфа</b>	<b>1 интервал</b> (одна пустая строка)
<b>Расстояние между текстом предыдущего параграфа и названием следующего</b>	<b>2 интервала</b> (две пустые строки)
<b>Расстояние между текстом и формулой</b>	<b>1 интервал</b> (одна пустая строка) выше и ниже каждой формулы.
<b>Каждая глава / приложение</b>	начинается с <b>новой страницы</b> .
<b>Слова</b>	<b>СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРИЛОЖЕНИЕ</b> печатаются в середине строки прописными буквами без точки в конце, не подчеркивая.
<b>Наименования глав и параграфов</b>	печатают с <b>абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая</b> ; если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют <b>точкой</b> .
<b>Нумерация глав</b>	<b>порядковая</b> в пределах всей работы; обозначается <b>арабскими цифрами без точки</b> .
<b>Нумерация параграфов</b>	состоит из <b>номера главы и параграфа</b> (по порядку в пределах главы: 1.1, 1.2, 1.3 и т.д.), <b>разделенных точкой</b> ; <b>в конце номера точка не ставится</b> . Если глава состоит из одного параграфа, то он не нумеруется.
<b>Приложение</b>	<b>выделяется как структурная единица документа словом ПРИЛОЖЕНИЕ</b> .

	<p>Каждое приложение начинается с <b>новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение», его обозначения заглавными буквами русского алфавита, начиная с А (за исключением Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь), и заголовка, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.</b></p> <p>Если в работе одно приложение, то оно обозначается «Приложение А».</p>
<b>Нумерация страниц</b>	<p>начинается с титульного листа, на котором номер страницы <b>не ставится</b>. Все страницы, кроме титульного листа, нумеруются арабскими цифрами (сквозная нумерация по всему тексту, включая приложение), которые ставятся <b>в центре нижней части страницы без точки.</b></p>
<b>Кавычки</b>	<p>должны иметь вид «Текст» (печатные кавычки). Использование кавычек вида “Текст” допускается лишь в случае двойного цитирования («Текст: “Текст1”»). Использование кавычек вида “Текст” не допускается.</p>

### Правила оформления рисунков, таблиц и формул

Словом «рисунок» обозначаются все иллюстративные примеры, графики, диаграммы и т.п. Они располагаются, как правило, по центру страницы. Рисунки должны иметь **сплошную нумерацию арабскими цифрами** (если в главе 1 четыре рисунка, то первый рисунок в главе 2 будет носить номер 5). Если в работе один рисунок, то он обозначается «Рисунок 1»; точка в конце номера не ставится.

Рисунки **каждого приложения** обозначают **отдельной нумерацией** арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Если в Приложении к работе один рисунок, то он должен быть обозначен «**Рисунок А.1**», где А – номер приложения.

Рисунок обязательно должен **иметь название**, которое располагается **под рисунком по центру** страницы и пишется с прописной буквы. Между номером рисунка и названием ставится тире:

Рисунок 1 – Название рисунка
------------------------------

На все рисунки должны быть **указания в тексте работы** в следующем виде:

Текст текст текст текст текст (см. рисунок n*). Текст текст текст текст.
--

*или*

Текст текст текст текст текст (рисунок n*). Текст текст текст текст.
--

*или*

Текст текст текст текст текст... в соответствии с рисунком n*.
--

*\*n – номер рисунка*

Рисунок необходимо располагать в работе непосредственно после текста, в котором он упоминается впервые, или на следующей странице.

Примеры оформления рисунков.

а) **Собственный рисунок** (схема, график, диаграмма, составленные по данным из различных источников):

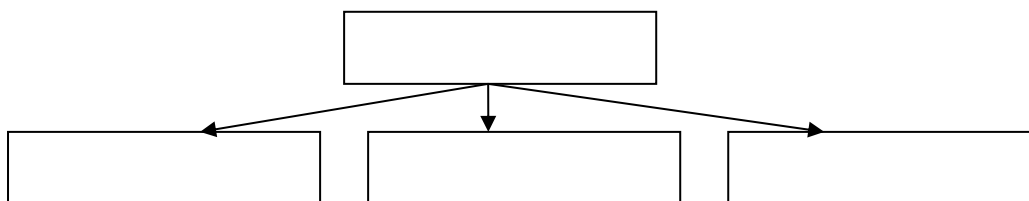


Рисунок n – Название рисунка

б) Рисунок, **заимствованный** из какого-либо источника. В данном случае под рисунком дается ссылка на источник с обязательным указанием номера страницы.

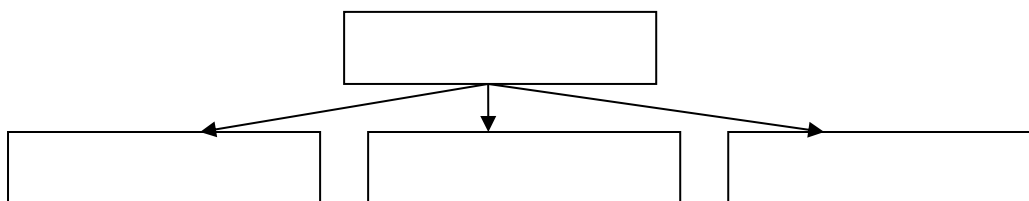


Рисунок n – Название рисунка

*Источник: Российский статистический ежегодник. – М., 2018, с. 364.*

**Таблицы** применяются для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Каждая таблица должна иметь **название**, которое должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. **Название таблицы** следует помещать **над таблицей слева, без абзачного отступа в одну строку с ее номером через тире**. На все таблицы должны быть **указания в тексте работы** в следующем виде:

Текст текст текст текст текст (см. таблицу n\*). Текст текст текст текст.

*\*n – номер таблицы*

Таблицу следует располагать в ВКР **непосредственно после текста**, в котором она упоминается впервые, или **на следующей странице**.

Примеры оформления таблиц.

а) **Самостоятельно составленная таблица** (в этом случае под таблицей *курсивом* необходимо написать «*Рассчитано по*» и привести основные источники, по которым рассчитана данная таблица):

Таблица n – Название таблицы\*

\*

Наименование столбца	Наименование столбца	Наименование столбца	Наименование столбца	Наименование столбца

*Рассчитано по: Российский статистический ежегодник. – М., 2005. С. 364; Иванов А.А. Основные финансовые показатели развития страны за 2005 г. // Финансы. 2005. №4. С.1.*

б) Таблица, **заимствованная** из какого-либо источника (в данном случае под таблицей указывается ссылка на данный источник с обязательным указанием номера страницы):

Таблица n – Название таблицы

Наименование столбца	Наименование столбца	Наименование столбца	Наименование столбца	Наименование столбца

*Источник: Российский статистический ежегодник. – М., 2019, с. 364.*

**Таблицы**, за исключением таблиц приложений, следует **нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией** (если в главе 1 четыре таблицы, то первая таблица в главе 2 будет носить номер 5).

**Таблицы каждого приложения** обозначают **отдельной нумерацией** арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Если в приложении к работе одна таблица, то она должна быть обозначена «Таблица А.1», где А – номер приложения.

**Допускается** применять **размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте.**

**При переносе части таблицы** на другую страницу **столбцы нумеруются. Название помещают только над первой частью таблицы**, а над другими частями, также слева без абзацного отступа, пишут «**Продолжение Таблицы n**» и повторяют нумерацию столбцов.

#### **Правила оформления списка использованных источников**

В списке литературы **сначала** указываются **источники законодательной базы** (федеральные, региональные, местные нормативные правовые акты), **затем – научные публикации** (книги, статьи, авторефераты диссертаций, ВКР) (**по алфавиту**: сначала на **русском языке**, затем – на **иностранном**). **Интернет сайты**, послужившие материалами для ВКР, указываются **в конце списка (по алфавиту)**.

#### **Обратите внимание!**

- После фамилии автора ставится запятая.
- Между точкой и двоеточием в обозначении издательства ставится пробел (М. : .....)
- После названия источника ставится пробел и в квадратных скобках указывается обозначение типа материала: [Текст], [Электронный ресурс], [Рукопись] и т.д.\*
- После обозначения типа материала ставится пробел и через слеш указываются инициалы и фамилия автора. Только затем пишутся выходные данные.
- Указание количества страниц в источнике обязательно.

Васильев, К.А. Латиноамериканские уроки для России [Текст] / К.А. Васильев ; Научные издания акад. МИД Рос. Федерации. – М. : Междунар. отношения, 1999. – 394 с.

#### *Описание книги одного автора*

Ефимова, О.В. Финансовые анализы [Текст] / О.В. Ефимова. – М. : Бухгалтерский учет, 1999. – 351 с.

Эриашвили, Н.Д. Экологическое право [Текст] : учебник для вузов / Н.Д. Эриашвили. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 415 с.

#### *Описание книги 2, 3-х авторов*

Донцова, Л.В. Анализы бухгалтерской отчетности [Текст] / Л.В. Донцова, Н.А. Никифорова. – М. : Дело и Сервис, 1999. – 298 с.

*Описание книги 4-х и более авторов*

Долой библиотечные стандарты! [Текст] / С.Д. Ильенкова, А.В. Бандурин, Г.А. Горбовцов и др. ; под ред. С.Д. Ильенкова. – М. : ЮТА, 2000. – 583 с.

*Книга под заглавием*

Россия и США после «холодной войны» [Текст] / Ю.П. Давыдов, В.А. Кременюк, А.И. Уткин и др. ; отв. ред. В.А. Кременюк. – М. : Наука, 1999. – 141 с.

*Многотомное издание*

Лермонтов М.Ю., Собрание сочинений [Текст] : в 4 т. / М.Ю. Лермонтов ; отв. ред. В.А. Мануйлов ; АН СССР, Ин-т рус. лит. – 2-е изд., испр. и доп. – СПб. : Наука, 1999.

*Отдельный том*

Внешняя политика и безопасность современной России (2001–2008) [Текст]. В 2 т. Т. 2. Документы / сост., авт. введ. и коммент. Шаклеина Т.А. – М. : Изд. центр науч. и учеб. прогр., 1999. – 509 с.

*Описание статей из газет, журналов, сборников*

Критиканов, И.Т. Поле чудес в стране... [Текст] / И.Т. Критиканов, В.Н. Обьянов, Е.В. Русанов // Бухгалтерский учет. – 1996. – № 38. – С. 30-34.

Кому на Руси жить хорошо? [Текст] / Б.А. Березов, В.А. Гусев, А.Б. Дубов и др. // Эксперт. – 1996. – № 14. – С. 40-52.

*Описание нормативно-правовых актов*

О гражданстве Российской Федерации [Текст] : федеральный закон РФ от 19.04.99 № 22–ФЗ // Закон. – 2000. – № 3. – С. 117-119.

Об использовании кассовых аппаратов [Текст] : инструкция МНС РФ от 02.03.2000 № 02-01-16/27 // Экономика и жизнь. – 2000. – № 16. – С. 7.

*Описание диссертаций, авторефератов, отчетов о научно-исследовательской работе*

Данилов, Г.В. Качество государственного управления: теоретический аспект [Текст] : дис. канд. экон. наук : 05.13.10 / МГУ. – М., 2006. – 138 с.

*Описание электронных ресурсов*

Десять лет избирательной системе Российской Федерации [Электронный ресурс] : графика, видеоматериалы, хроника / продюсер О.А. Фиошин ; идея, сценарий Д.Б. Орешкин. – М. : Группа «Меркатор», 2003. – 1 электрон. опт. диск (DVD-ROM).

Лукина, М.М. СМИ в пространстве Интернета [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М.М. Лукина, И.Д. Фомичева. – Электрон. дан. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 2005. – 87 с. – Режим доступа: [http://www.journ.msu.ru/downloads/smi\\_internet.pdf](http://www.journ.msu.ru/downloads/smi_internet.pdf) (дата обращения: 21.09.2024).

The American Historical Association [Electronic resource]. – Electronic data. – Washington, cop. 2004. – Mode access: <http://www.historians.org/members/benefits.htm> (дата обращения: 21.09.2024).

## Правила оформления ссылок

Ссылки на источники употребляют в тексте при:

- цитировании;
- заимствовании положений, формул, таблиц, иллюстраций;
- необходимости указания на источник, в котором более полно изложен рассматриваемый вопрос;
- анализе опубликованных работ.

В тексте ВКР можно использовать *подстрочные ссылки*, т.е. ссылки, располагающиеся внизу страницы, под основным текстом в отчерченном колонтитуле. Подстрочные ссылки нумеруют единообразно для всего документа: применяют нумерацию ссылок на каждой странице.

В ссылке указываются:

**Фамилия и инициалы автора. Название. – Город (сокращенно). , год издания. Цитируемая страница.** Например:

Как указывает Платон, государство «возникает, когда каждый из нас не может удовлетворить сам себя, но нуждается еще во многом; его создают наши потребности»<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Платон. Государство. – М., 2006. С. 47.

При оформлении ссылок на **электронные ресурсы** (электронные документы, базы данных, порталы, сайты, web-страницы, форумы и т.д.) обязательными являются **обозначение «URL»** перед адресом сайта и **дата обращения к странице**. Например:

Ходачек А.М. Политика Евросоюза станет жестче. URL: <http://www.hse.spb.ru/science/publications/20100526.phtml> (дата обращения: 21.09.2010).

Если необходимо сослаться на несколько источников (комплексная ссылка), то их отделяют друг от друга точкой с запятой с пробелами и располагают в алфавитном или хронологическом порядке.

<sup>1</sup> Аристотель. Политика. – М., 2008. С. 123-129 ; Платон. Государство. – М., 2006. С. 47.

*Повторную ссылку на один и тот же источник приводят в сокращенной форме:*

Первое упоминание в тексте	<sup>1</sup> Васильев С.В. Инновационный маркетинг. – М., 2005. С. 28.
Повторное упоминание в тексте	<sup>1</sup> Васильев С.В. Инновационный маркетинг. С. 55-56
Упоминание одного и того же источника подряд; цитируемая страница меняется	<sup>2</sup> Там же*. С. 178
Упоминание одного и того же источника подряд; цитируемая страница повторяется	<sup>2</sup> Там же*.

**Форма листа оценивания члена Государственной Экзаменационной Комиссии на защите ВКР бакалавра по направлению 38.03.02 - «Ресторанное дело»**

*Уважаемый Член Государственной Экзаменационной Комиссии,*

Пожалуйста, оцените представленные ВКР студентов по составляющим (публичный доклад и презентация результатов ВКР, ответы на вопросы членов ГЭК, практическая направленность результатов ВКР) по 5-балльной шкале: оценка 2 (неудовлетворительно) – низший балл, оценка 5 (отлично) – высший балл) в таблице.

№ п.п.	Ф.И.О. студента	Тема ВКР, научный руководитель	Публичный доклад студента и презентация результатов ВКР	Ответы на вопросы членов ГЭК студентом	Практическая направленность рекомендаций: конкретность предлагаемых мероприятий, наличие расчётов и т.п.	Оценка за ВКР (средняя оценка граф 4-6)	Оценка портфолио студента	Итоговая оценка (средняя оценка граф 7-8)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

подпись члена ГЭК

расшифровка