

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) «Управление гостиничным бизнесом»

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

старший преподаватель кафедры менеджмента в индустрии гостеприимства С.В. Галынин

старший преподаватель кафедры менеджмента в индустрии гостеприимства,
управляющий партнер «Альянс Отель Менеджмент» С.Е. Колесников

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) Управление гостиничным бизнесом 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).

1.1. Государственный экзамен проводится устно в форме комплексного междисциплинарного экзамена

1.2. При сдаче государственного экзамена выпускник должен продемонстрировать:

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

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

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

УК ОС-10: Способность использовать основы правовых 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-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-4: Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

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-5: Способность определять задачи и организовывать работу персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, исходя из целей и стратегии гостиничного комплекса, применять методы управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, определения удовлетворенности работой, анализировать и выстраивать внутренние коммуникации персонала гостиничного комплекса

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

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/УПРАВЛЯЮЩИЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА/СЕТИ ГОСТИНИЦ ОТФ/ Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | ПКО-5; ПКО-7; |
| | В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ПКО-7; |
| | В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | ПКО-5; ПКО-7; |

1.3. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

Вопросы к междисциплинарному государственному экзамену по направлению 38.03.02

Менеджмент направленность (профиль) Управление гостиничным бизнесом:

1. Сущность, цели и задачи менеджмента. Принципы менеджмента.
2. Планирование, организация и координация как функции менеджмента.
3. Мотивирование как управленческая функция. Современные теории мотивирования. Персональная мотивация и мотивация команды.
4. Место контроля в общей концепции управленческой деятельности, типы и объекты контроля.
5. Принятие решений как функция менеджера. Методы принятия управленческих решений.
6. Организация как объект управления. Организация и её внешняя среда. Особенности взаимодействия организации с различными уровнями внешней среды.
7. Понятие «управленческая модель». Классификация бизнес-моделей, используемых в менеджменте.
8. Формулирование организационных целей. Цели и подцели.
9. Процедура внутрифирменного планирования. Методы и принципы планирования.
10. Сущность, процесс и инструменты стратегического планирования.
11. Оперативное планирование: содержание и задачи. Виды и методы оперативного планирования.
12. Центры принятия решений и управленческие зоны. Принятие управленческих решений в условиях неопределенности и риска. Информационное обеспечение менеджмента: назначение, функции, требования к управленческой информации.
13. Этапы развития управленческой мысли. Современные концепции менеджмента.
14. Коммуникации и управленческая деятельность. Типология коммуникаций. Структура коммуникативного процесса.
15. Модель антикризисного управления. Модель Грейнера-Адизеса

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

44. 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.
45. Основные средства: их состав, классификация, оценка, методы начисления амортизации.
46. Оборотные средства, методика расчета потребности в оборотных средствах.
47. Управление дебиторской и кредиторской задолженностью.
48. . Функциональное назначение и виды анализа управленческой отчётности. Классификация затрат в управленческом учете.
49. Прибыль и рентабельность как показатели финансовых результатов деятельности предприятия. Модель формирования операционной прибыли.
50. Финансовое планирование и прогнозирование. Бюджетирование.
51. Операционные стандарты и процедуры как основа эффективного управления гостиничными подразделениями.
52. Взаимосвязь между бизнес-процессами и гостиничными стандартами. Особенности разработки, внедрения и контроля операционных процедур.
53. Структура административно-управленческого аппарата гостиницы. Стратегические цели и тактические задачи менеджмента гостиницы.
54. Классификация гостиничных предприятий: цель и порядок классификации, виды и категории гостиниц и требования к ним в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2022 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
55. Организационная структура гостиницы. Состав служб, их функции и принципы организации работы.
56. Понятие и специфика гостиничного продукта. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия. Понятие конкурентоспособности гостиничного продукта.
57. Функции и виды каналов сбыта услуг (политика продаж) в гостиничном бизнесе. Оценка эффективности работы гостиницы с каналами сбыта.
58. Факторы, влияющие на формирование ценовой политики отеля. Понятие динамического ценообразования в гостиничном бизнесе.
59. Концепция управления доходами (Revenue Management) в гостиничном бизнесе.
60. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853.
61. Квалификационные требования к работникам гостиничной сферы в соответствии с профессиональными стандартами «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», «Руководитель предприятия питания».
62. Ключевые принципы и методы бюджетирования гостиничного предприятия, типы бюджетов и их взаимосвязь при осуществлении бизнес-планирования.
63. Подходы, виды и методы прогнозирования экономических показателей гостиничного предприятия на примере ресторанного департамента.
64. Подходы, виды и методы прогнозирования экономических показателей гостиничного предприятия на примере гостиничного департамента.
65. Теоретические аспекты ценообразования гостиничных услуг, взаимосвязь цены и спроса. Методы ценообразования номерного фонда.
66. Теоретические аспекты ценообразования ресторанных услуг, взаимосвязь цены и спроса. Методы ценообразования в ресторанном департаменте гостиницы.
67. Методы экономического анализа продаж и инжиниринг меню ресторана /бара.
68. Классификация основных видов затрат гостиницы; принципы и методы распределения затрат.
69. Сводные и детализированные операционные отчёты единой системы счетов USALI: принципы формирования, структура, определения и толкования.

70. Особенности внедрения системы USALI в операционную деятельность гостиницы.
71. Структура и интерфейсы (взаимосвязь) систем автоматизации для получения информации, необходимой для проведения анализа деятельности гостиницы.
72. Финансовая отчетность как инструмент эффективного управления. Ключевые факторы успеха при формировании финансовой отчетности гостиницы.
73. Назначение и характеристики операционных метрик основных центров прибыли гостиничного предприятия.
74. Функциональное назначение единой системы счетов USALI. Принципы формирования и анализа отчетов.
75. Сводные операционные отчеты системы USALI для собственников и операторов гостиницы: принципы формирования, структура, определения и толкования.
76. Методика разработки детализированных операционных отчетов структурных подразделений гостиницы, формирующих операционный доход. Терминология и ее толкование (примеры).
77. Методика разработки детализированных операционных отчетов структурных подразделений гостиницы, относящихся к категории «нераспределяемые расходы». Терминология и ее толкование (примеры).
78. Понятие GROSS / NET классификации доходов и расходов. Примеры применения классификации.
79. Основные расходы, связанные с персоналом гостиничного предприятия. Их зависимость от организационной структуры и штатного расписания гостиницы. Текучесть кадров в гостиничном бизнесе и методы удержания персонала.
80. Виды, принципы расчета и примеры расходов гостиницы, которые относятся к категории распределяемых расходов.
81. Назначение и основные характеристики операционных метрик основных центров доходов гостиничного предприятия.
82. Состав и принципы настройки гостиничных информационных систем и систем автоматизации. Основные и вспомогательные системы автоматизации гостиничного предприятия: назначение, состав и взаимосвязь.
83. Ключевые этапы реализации гостиничных проектов и их особенности: коммерческая концепция, подбор гостиничного оператора, проектирование объекта и соблюдение гостиничной технологии, строительство и предэксплуатация гостиницы.
84. Специфика оперативного управления различными этапами реализации гостиничных проектов. Анализ экономической целесообразности реализации гостиничного проекта: назначение, структура, результат.
85. Принципы и особенности организационно-функционального проектирования гостиничных объектов.
86. Принципы формирования, функции и структура департамента номерного фонда гостиницы: основные подразделения. Методика расчета численности персонала и штатного расписания структурных подразделений департамента.
87. Основные операционные стандарты и процедуры департамента номерного фонда гостиницы и принципы их применения.
88. Финансовые индикаторы и операционные метрики департамента номерного фонда гостиницы. Принципы расчета, методы анализа основных индикаторов и метрик департамента номерного фонда гостиницы: загрузка, RevPAR, ADR, коэффициент заселения, инвентаризация номеров, структура дохода и т.п.
89. Принципы формирования, структура и функции основных подразделений департамента «Питание и напитки»: рестораны и бары, банкетная служба, обслуживание в номерах, производство. Расчет численности персонала и штатного расписания структурных подразделений департамента.

90. Основные операционные стандарты и процедуры подразделений департамента «Питание и напитки». Принципы применения операционных стандартов и процедур департамента «Питание и напитки».

91. Процедура операционного аудита деятельности подразделений департамента «Питание и напитки». Финансовые индикаторы и операционные метрики ресторана департамента. Принципы расчета, методы анализа основных индикаторов и метрик: структура дохода, средние чеки по продуктам и напиткам, себестоимость продуктов и напитков, оборачиваемость запасов, доход на одно торговое место, доход на 1 кв. м. общей площади, статистика по периодам обслуживания и т.п.

92. Организационная структура департамента управления персоналом гостиницы. Основные направления деятельности департамента: формирование кадровой политики гостиницы; формирование кадрового резерва; принципы отбора и найма персонала; система эффективной мотивации персонала (элементы материальной и нематериальной мотивации, грейды); разработка и проведение корпоративных тренингов; формирование корпоративной культуры гостиницы.

93. Структура, состав услуг и функции прочих операционных департаментов гостиницы: СПА и оздоровительный клуб, парковка и т.п. Принципы формирования и специфика деятельности прочих операционных подразделений. Методика расчета численности персонала и штатного расписания прочих структурных подразделений.

94. Специфика управления и функции департамента продаж и маркетинга гостиницы. Разработка организационно-функциональной структуры подразделения. Основные направления деятельности: маркетинговый анализ (сегментация рынка сбыта услуг, портрет потенциального потребителя, SWOT-анализ), выявление ключевых конкурентных преимуществ гостиницы, определение эффективных каналов продаж гостиничных услуг, ценообразование и технологии продаж номерного фонда.

95. Виды, назначение, состав информации и периодичность внутренних управленческих отчетов гостиницы.

96. Основы финансового анализа деятельности гостиницы, цикл финансового управления.

97. Предмет, объект, цели и задачи управленческого учета в гостинице.

98. Понятие пищевой безопасности. Характеристика законодательной базы в области пищевой безопасности в сфере HoReCa.

99. Принципы организации снабжения и управление закупками в гостиничном бизнесе. Концепция подбора, выбора поставщиков и организации закупок в гостиничном бизнесе. Организация и администрирование функции закупок в гостиничном бизнесе, цепочки поставок.

100. Хранение продукции на складе: цели, задачи, управление складскими помещениями, различные виды инвентаризации товарно-материальных ценностей.

1.4. 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) Управление гостиничным бизнесом:

Задание №1

Вы вкладываете в проект 1 000 000 рублей. По вашим прогнозам жизненный цикл проекта (ЖЦП) составляет 20 лет. Общий доход к концу этого срока будет 7 500 000 рублей. Ставка ссудного процента по депозиту – 15%.

Определите:

- 1) Срок окупаемости проекта;
- 2) Коэффициент самовозрастания первоначального капитала вложенного в проект;
- 3) Чистую дисконтированную стоимость;
- 4) Рентабельность;
- 5) Сформулируйте общий вывод об эффективности или неэффективности проекта.

Задание №2

Номерной фонд гостиницы составляет - 100 номеров, расчетный период - 30 дней.

За месяц продано (занято) - 2100 номерночел.

Выручка за месяц составила 5 000 000 рублей.

Рассчитать показатели:

1. Уровень доходности одного гостиничного номера за расчетный период (RevPAR);
2. Среднюю стоимость номера (ADR).

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

В здание отеля на 120 номеров в Подмоскowie было проинвестировано 640 млн. руб., 25% общей площади отеля относится к ресторанам, барам и другим коммерческим услугам, а 20% - к служебным помещениям. Отель открыт в течение 365 дней в году со средней загрузкой 60%, имеет следующие три категории номеров:

| Количество номеров | Тип номера | Размер, м2 | Загрузка |
|--------------------|------------|------------|----------|
| 50 | Стандарт | 35 | 75% |
| 40 | Студия | 55 | 55% |
| 30 | Делюкс | 85 | 40% |

Какие цены на указанные категории номеров следует установить?

Задание № 5

Статистические данные, сформированные в управленческой отчетности гостиницы, содержат следующие показатели:

1. Тариф от стойки (Rack rate) = 5 250 руб.
2. Переменные расходы на 1 проданный номер = 750 руб.
3. Среднегодовая загрузка = 75%

Какая эквивалентная загрузка может быть достигнута с введением специального тарифа со скидкой 10% от тарифа от стойки?

Рекомендуемый список литературы для подготовки к государственному экзамену:

Основная литература.

1. Брезгина К.В. Маркетинговые исследования [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Брезгина К.В., Антисескул 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. Грицай М.А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Грицай М.А.– Электрон. текстовые данные.– Омск: Омский государственный технический университет, 2017.– 187 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78488.html>.– ЭБС «IPRbooks»

5. Джон Шоул Первокласный 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»

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

7. Захарова Н.А. Основы гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Захарова Н.А.– Электрон. текстовые данные.– Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020.– 297 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>.– ЭБС «IPRbooks»

8. 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»

9. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Иванилова С.В.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. – 213 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87621.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. Семенова Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Семенова Л.В., Корнеевец В.С., Драгилева И.И.– Электрон. текстовые данные. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020.– 204 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/90234.html>.– ЭБС «IPRbooks»

13. Маслевич Т.П. Экономика организации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Маслевич Т.П.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2019.– 330 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85490.html>.– ЭБС «IPRbooks»
14. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)/ Медлик С., Инграм Х.– Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 240 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>. – ЭБС «IPRbooks»
15. 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»
16. 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>
17. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.– 176 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>.– ЭБС «IPRbooks»
18. 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»
19. 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»
20. 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»
21. 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»
22. 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>
23. Фомичев А.Н. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Фомичев А.Н.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2018. – 468 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85232.html>.– ЭБС «IPRbooks»
24. Чайковская Н.В. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Чайковская Н.В., Панягина А.Е.– Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 226 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83260.html>. – ЭБС «IPRbooks»
25. Шкурко В.Е. Бизнес-планирование в предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Шкурко В.Е., Никитина Н.Ю. – Электрон. текстовые данные. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 170 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87790.html>.– ЭБС «IPRbooks»

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. Аносова Т.Г. Технологии комфорта [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Аносова Т.Г., Танчев Ж.– Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016.– 72 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65994.html>.– ЭБС «IPRbooks»
3. 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»
4. 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>
5. Бутакова М.М. Методы экономического прогнозирования [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.М. Бутакова. – Электрон. текстовые данные. – М. : Русайнс, 2016. – 211 с. – 978-5-4365-0763-7. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/61626.html>
6. Гвоздовская В.А. Операционный директор. Сила ресторанной компании / Виолетта Гвоздовская – М.: ООО «Меда группа «Ресторанные ведомости», 2021. -264 с.
7. 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>
8. 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>
9. 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>
10. 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»
11. Иванов В.В., Волон А.Б. Гостиничный менеджмент. - М.: ИНФРА-М, 2007. – 384 с.
12. Изадор Шарп Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс] : качество, сервис, культура и бренд / Шарп Изадор, Филлипс Алан. – Электрон. текстовые данные. – М. : Альпина Паблишер, 2016. – 368 с. – 978-5-9614-4978-5. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41487.html>
13. Креативный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник/ А.А. Степанов [и др.]– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, 2019.– 252 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85383.html>.– ЭБС «IPRbooks»
14. Коммуникации в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.– 96 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html>.– ЭБС «IPRbooks»
15. Кривошонок, Константин Управление гигиеной ресторана. Санитарный максимум. Т.1. Ресторан под контролем / Константин Кривошонок – М.: ООО «Меда группа «Ресторанные ведомости», 2021. – 224 с.
16. Кучеренко И.М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное

дело», «Менеджмент»/ Кучеренко И.М.– Электрон. текстовые данные. – Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 171 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>. – ЭБС «IPRbooks»

17. Лавлоок, Кристофер Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия, 4-е изд.: Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2005. – 1008 с.

18. 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»

19. Мазилкина Е.И. Управление конкурентоспособностью [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мазилкина Е.И., Паничкина Г.Г.– Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 397 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79818.html>. – ЭБС «IPRbooks»

20. 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»

21. Митина Н. Дизайн интерьера [Электронный ресурс]/ Митина Н.– Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, 2017. – 302 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68005.html>. – ЭБС «IPRbooks».

22. Миронов, Сергей Константинович Все рестораны делают это. 70 способов избежать проблем / Сергей Миронов – М.: ООО «Информационная группа «Ресторанные ведомости», 2017 – 320 с.

23. 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>

24. 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»

25. Ронда Абрамс Бизнес-план на 100%: стратегия и тактика эффективного бизнеса [Электронный ресурс]/ Ронда Абрамс– Электрон. текстовые данные.– М.: Альпина Паблишер, 2019.– 496 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86727.html>.– ЭБС «IPRbooks»

26. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.– 176 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.– ЭБС «IPRbooks»

27. Семенова Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Семенова Л.В., Корнеевец С. В., Драгилева И. И.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.– 205 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75217.html>.– ЭБС «IPRbooks»

28. 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.

29. 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.

30. 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>

31. Трубилин А.Г. Развитие внутреннего туризма территорий [Электронный ресурс]: монография/ Трубилин А.Г.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2019.– 132 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85425.html>.– ЭБС «IPRbooks»

32. 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»

33. 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»

34. 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.ezproxu.ranepa.ru:3561/52212.html>

35. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело»/ Шпырня О.В.– Электрон. текстовые данные.– Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018.– 119 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>.– ЭБС «IPRbooks»

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. <https://www.mkrf.ru/> - министерство культуры Российской Федерации
3. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики
4. <http://www.fsrar.ru/> - Федеральная служба по регулированию алкогольного рынка
5. <https://www.frontdesk.ru/>
6. <http://restoranoff.ru/>
7. <https://www.business.ru/article/>
8. <http://www.horeca-magazine.ru/article/>
9. <https://hotelier.pro/>
10. <http://www.hotelline.ru/>
11. <http://www.SuperChefs.ru>
12. <http://restoranoved.ru/articles/>
13. <http://mir-restoratora.ru/>
14. https://www.retail-loyalty.org/journal_retail_loyalty/
15. <http://prohotelia.com/>
16. <http://restcon.ru/>
17. <https://www.restaurantedge.com>

18. <https://www.mysteryshopperservices.com>
19. <https://www.topserveconsulting.com>
20. <https://www.foodservertips.com>
21. https://www.ey.com/ru/ru/industries/real-estate/real-estate_hospitality
22. <https://www.tourprom.ru/>
23. <https://www.travelline.ru/about/publication/>
24. <http://www.hotelexecutive.ru/>
25. <https://www.openbusiness.ru/>
26. <https://restorator.chef.ru/>
27. <https://utmagazine.ru/posts/8518-restorannyu-biznes>
28. <https://haccp-iso.ru/>
29. 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) | Отлично (91 – 100) | Хорошо (76 – 90) | Удовлетворительно (61 – 75) | Неудовлетворительно (0 – 60) |
|--|--|---|--|---|
| <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 | 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 |

| | | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|--|
| | | способен сам исправить ошибку, но в отдельных случаях не может раскрывать содержание используемых терминов | | |
| 3. Аргументация. | Студент умеет аргументировать свою точку зрения, делать самостоятельные выводы и рекомендации при освещении отдельных проблем сферы гостеприимства | Студент умеет аргументировать ключевые положения ответа, делать самостоятельные выводы и рекомендации предъявляет достаточно стройный лаконичный и четкий ответ, но допускает незначительные ошибки при аргументировании своей позиции. Допускается 1-2 незначительные ошибки, фактические и/или смысловые. | Студент испытывает серьезные 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. | Студент не в состоянии аргументировать 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, избыточна 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 | Студент предъявляет | Студент демонстрирует | Студент демонстрирует полное отсутствие |

| | | | | |
|--|---|--|---|--|
| | аргументацию, убедительно отстаивает свою позицию | достаточно стройный лаконичный и четкий ответ, но допускает незначительные ошибки при аргументировании своей позиции | недостаточную аргументацию, нарушает логику изложения | 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-4: Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном (ых) и иностранном (ых) языках

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

ОПК ОС МПБ-7: Способность осуществлять эффективное общение на английском языке и втором иностранном языке (по выбору) на уровне сопоставимом с уровнем C1 и B2 соответственно Общеввропейской шкалы иноязычной коммуникативной компетенции

ПКО-1: Способность моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности предприятий гостиничного бизнеса

ПКО-2: Способность применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале, управлять процессами снабжения и закупками в гостиничном бизнесе

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-4: Способность осуществлять документальное оформление решений в управлении операционной деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

ПКО-6: Способность применять способы оценки соответствия качества выполняемых работ, разработанным в гостиничном предприятии регламентам и стандартам

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

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

ПКО-10: Способность применять методы определения требований потребителей к продукции и оказанию услуг гостиничным комплексом, составлять документацию для обеспечения требований потребителей к продукции и оказанию услуг гостиничным комплексом, 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 гостиничного предприятия в области обслуживания гостей, разрабатывать и внедрять процедуры контроля

ПКД-1: Способность использовать инструменты проектного управления для формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного предприятия (комплекса)

ПКД-3: Способность организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения

ПКД-2: Осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия (комплекса), проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия

ПДК-4: Способность использовать инструменты проектного управления для выявления новых рыночных возможностей в сфере гостеприимства и их оценки, разработки концепции по созданию и развитию новых продуктов в сфере гостеприимства

ПДК-5: Способность применять практические инструменты для создания и оптимизации управленческого учёта на предприятиях гостиничного бизнеса, проводить управленческий анализ операционной деятельности гостиничного предприятия и использовать его результаты для подготовки управленческих решений.

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) Управление гостиничным бизнесом. 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) Управление гостиничным бизнесом 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

| 75% и более | 60 – 74% | 59% и менее |
|-----------------|---|-------------|
| Допуск к защите | доработка ВКР, повторная проверка допуск к защите | недопуск |

2.3. Примерный перечень тем ВКР:

1. Организация и управление операционной деятельностью службы приёма и размещения гостиницы (на примере).
2. Организация и управление операционной деятельностью службы питания гостиницы (на примере...).
3. Организация и управление операционной деятельностью хозяйственной службы гостиницы (на примере...).
4. Организация и управление операционной деятельностью банкетной службы гостиницы (на примере...).
5. Организация и управление операционной деятельностью службы обслуживания в номерах (на примере...).
6. Организация и управление операционной деятельностью службы маркетинга и продаж гостиницы (на примере...).
7. Организационная структура службы приема и размещения гостиничного предприятия и пути ее совершенствования (на примере гостиницы...).
8. Разработка и внедрение стандартов обслуживания на предприятии гостиничного бизнеса.
9. Формирование системы бизнес-процессов на примере центра прибыли (затрат) гостиницы.
10. Организация системы управленческого учета гостиницы с применением единой системы счетов USALI.
11. Методика внедрения единой системы счетов USALI в операционную деятельность гостиницы.
12. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере).
13. Бенчмаркинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
14. Методы оценки эффективности операционной деятельности гостиницы (на примере любого центра прибыли).
15. Бюджетирование на предприятиях гостиничного бизнеса.
16. Финансовый анализ операционной деятельности гостиницы.
17. Организация и проведение процедур сервисного аудита в гостинице
18. Организация и проведение процедур операционного аудита в гостинице.
19. Организация системы финансового контроля операционной деятельности гостиницы.
20. Экономический инструментарий прогнозирования спроса на гостиничные услуги.
21. Динамическое ценообразование в гостиничном бизнесе.
22. Аналитические методы управления продажами в гостинице.
23. Инструменты оптимизации затрат операционной деятельности отелей.
24. Методика внедрения единой системы счетов USALI в операционную деятельность гостиницы.
25. Управление затратами гостиницы на основе управленческого учёта.
26. Информационные системы и технологии подбора персонала в сфере гостеприимства (на примере гостиничного бизнеса).
27. Организационный механизм управления гостиницей на стадии запуска.
28. Формирование системы управления качеством обслуживания в несетевых гостиницах.
29. Оценка влияния цифровых технологий на развитие гостиничного бизнеса.
30. Внедрение цифровых систем для оптимизации бизнес-процессов гостиницы.
31. Особенности системы управления качеством на предприятиях гостиничного бизнеса.
32. Стандартизация в процессе регламентирования деятельности гостиничного предприятия.

33. Формирование бюджетов доходов и операционных расходов по ЦФО гостиницы (на примере...).
34. Бенчмаркинг как эффективный метод повышения качества услуг гостиницы (на примере ...)
35. Применение методики Customer Journey Map для мониторинга удовлетворенности и лояльности гостей (на примере).
36. Влияние потребительского опыта гостя на лояльность к бренду (на примере гостиницы).
37. Анализ состояния и тенденции развития рынка гостиничных услуг на региональном уровне (на примере конкретного региона).
38. Построение эффективной системы управления продажами и доходностью гостиницы.
39. Стратегия развития омниканальной системы в гостинице.
40. Разработка концепции отеля (городского, загородного, курортного, бизнес - отеля).
41. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (на примере...)
42. Информационные системы и технологии как средство развития в гостиничном бизнесе (на примере...).
43. Управление обучением линейного персонала с помощью системы Blended Learning в гостинице.
44. Методы и инструменты анализа рыночного спроса и предложения гостиничных услуг.
45. Разработка модели управления жалобами гостей (на примере...).
46. Особенности адаптации и мотивации персонала в гостиничном бизнесе.
47. Современные технологии подбора и адаптации персонала гостиничных предприятий.
48. Проектирование новых услуг как фактор повышения привлекательности гостиничного предприятия (на примере...).
49. Управление продуктовой политикой гостиницы (на примере...).
50. Построение системы управления жалобами гостей в отеле и оценка ее эффективности.
51. Управление факторами сезонности в гостиничном бизнесе (на примере гостиницы).
52. Событийный потенциал региона как фактор развития гостиничного бизнеса.
53. Франчайзинг как эффективная модель управления гостиницей.
54. Операционный аудит как ключевой инструмент контроля операционной деятельности подразделений гостиницы
55. Организация управления деятельностью подразделения гостиницы на основе операционных метрик.
56. Организация системы эффективного управления затратами гостиницы (на примере подразделения).
57. Совершенствование системы управленческого учета в гостинице (на примере...)

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 - в среднем 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 |

| | | |
|----|---------|--|
| | | <p>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.</p> <p>Выводы по главе 1 (теоретической части исследования)</p> |
| 5. | Глава 2 | <p>Аналитический раздел</p> <p>Даётся характеристика объекта исследования и системы управления предприятием сферы гостеприимства (формат, концепция предприятия сферы гостеприимства, его оргструктура управления, схема взаимодействия структурных подразделений, основные направления деятельности, основные показатели (например, характеристика номерного фонда, типы номеров, загрузка, тарифы, дополнительные услуги 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. При написании второй главы (аналитический раздел) 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 | Заключение содержит окончательные выводы, характеризующие итоги ВКР: ответы на поставленные во введении цель и задачи исследования |
| 8. | Список использованных источников | Включает не менее 30 - 35 источников, в т.ч. не менее 5-7 зарубежных источников 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». В список использованных источников включаются те, которые использовались в процессе подготовки ВКР, цитировались в работе, 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 еще раз.

2.6. Процедура защиты выпускной квалификационной работы

На защите ВКР проверяется степень подготовленности выпускника к решению задач профессиональной деятельности бакалавров по образовательной программе Управление гостиничным бизнесом, 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 несброшюрованный 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 студенту вопросы по теме, защищаемой ВКР.

В аудиториях, где проводится защита ВКР, может 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 студенту 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 обучающегося¹.

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

¹ «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 22 декабря 2021 г. № 02-1430)

² Там же п. 62

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.

При повторном прохождении ГИА по желанию обучающегося решением структурного подразделения ему может быть установлена иная тема выпускной квалификационной работы³.

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. |

³ Там же ш. 63-67

| | |
|-----------------------|--|
| | 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

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 | 10 |

| | |
|--|-----|
| сфере гостеприимства в отечественных и зарубежных образовательных заведениях, тренинговых компаниях | |
| 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, | 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.

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

$O_{\text{накопленная}}$ – обобщенная оценка ВКР,

$O_{\text{защ вкр}}$ – оценка за защиту ВКР на открытом заседании ГЭК,

$O_{\text{портфолио}}$ – оценка за портфолио студента.

Студентам, сдавшим учебные курсы 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 апелляции⁴

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

⁴ 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)

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 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 «Управление гостиничным бизнесом»

на тему: « _____ »

| № п/п | Критерии оценки | Источник | Макс. оценка | Оценка научного руководителя |
|-------|---|-----------------------------|--------------|------------------------------|
| 1. | Постановка проблемы и ее обоснованность <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 | 10 | |
| 2. | Проведение теоретического исследования <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 | 20 | |
| 3. | Проведение аналитического исследования, в т.ч. <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 | 20 | |
| 4. | Описание практического результата <i>Критерии:</i> | 3 глава ВКР | 30 | |

| | | | | |
|----|--|------------------------|-----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 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. | Общее заключение по работе <i>Критерии:</i> <ul style="list-style-type: none"> - практическая значимость результатов; - обоснованность и логичность выводов; полнота решения поставленных задач в выводах; самостоятельность и глубина исследования в целом; | Заключен ие ВКР | 10 | |
| 6. | Оформление текста ВКР <i>Критерии:</i> <ul style="list-style-type: none"> – 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. | 10 | |
| | Допуск к защите ВКР | | 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 ГАК и может быть допущена / не может быть допущена к защите^{*5.}

Научный руководитель _____ /ФИО/
(учёная степень, должность) (Подпись)

Консультант _____ /ФИО/
(учёная степень, должность) (Подпись)

« _____ » _____ 202__ г.

⁵ 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 Управление гостиничным бизнесом

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)

| | |
|--------------------------|---|
| | <p>Каждое приложение начинается с 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.</p> <p>Если в работе одно приложение, то оно обозначается «Приложение А».</p> |
| Нумерация страниц | <p>начинается с титульного листа, на котором номер страницы не ставится. Все страницы, кроме титульного листа, нумеруются арабскими цифрами (сквозная нумерация по всему тексту, включая приложение), которые ставятся в центре нижней части страницы без точки.</p> |
| Кавычки | <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:

| | |
|-----|--|
| или | Текст текст текст текст текст (см. рисунок n*). Текст текст текст текст. |
| или | Текст текст текст текст текст (рисунок n*). Текст текст текст текст. |
| | 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):

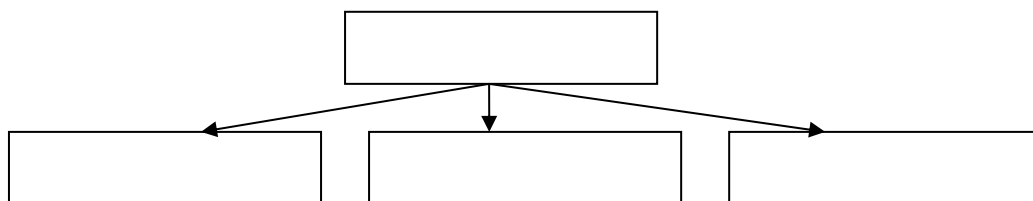


Рисунок n – Название рисунка

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

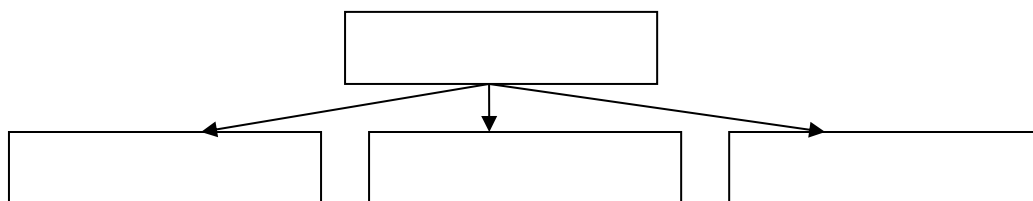


Рисунок n – Название рисунка

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 абзацного 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 |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | | | | |
| | | | | |

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 (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 употребляются 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 студентов под руководством научных руководителей Департамента государственного администрирования НИУ ВШЭ-Санкт-Петербург, как правило, используются **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»¹.

¹ 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.

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

Форма листа оценивания члена Государственной Экзаменационной Комиссии на защите ВКР бакалавра по направлению 38.03.02 - «Управление гостиничным бизнесом»

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