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

СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС
Факультет технологий, товароведения и сервиса
Кафедра пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

Меркулов Павел Александрович

Подписан: Меркулов Павел Александрович
DN: C=RU, S=Орловская область, L=гор. Орел, T=Директор, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"", СНИЛС=00482216008, ИНН=575206486423, E=it@orel.ranepa.ru, G=Павел Александрович, SN=Меркулов, CN=Меркулов Павел Александрович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Среднерусского
института управления - филиала РАНХиГС
25.12.2023г протокол № 8

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Инновационный сервис в индустрии гостеприимства
(наименование образовательной программы)

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

43.04.01 Сервис
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Очная, очно-заочная
(формы обучения)

Год набора -2024

Автор(ы)-составитель(и):

к.б.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Меркулова Елена Геннадьевна

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

к.б.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Извекова Елена Витальевна

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела к.б.н., доцент Меркулова Елена Геннадьевна

(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

Оценочные материалы государственной итоговой аттестации одобрены на заседании кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела.

Протокол от 02.09.2023 № 2.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы.....**Ошибка! Закладка не определена.**
2. Ключевые индикаторы сформированности компетенций**Ошибка! Закладка не определена.**
3. Оценочные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы.....**Ошибка! Закладка не определена.**
4. Методические материалы.....**Ошибка! Закладка не определена.**

1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы

1.1. При защите выпускной квалификационной работы

Компетенции, которые сформированы у обучающегося в ходе выполнения выпускной квалификационной работы и которые демонстрируются при ее защите: УК -1, УК – 2, УК – 3, УК – 4, УК – 5, УК – 6, ОПК – 1, ОПК – 2, ОПК – 3, ОПК – 4, ОПК – 5, ОПК – 6, ОПК – 7, ПК – 1, ПК – 2, ПК -3

2. Ключевые индикаторы сформированности компетенций

2.1. Выпускная квалификационная работа

Код компетенции	Наименование компетенции	Ключевые индикаторы компетенций
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними УК-1.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 Выявляет проблему, разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы, обосновывает актуальность, формулирует цель, задачи, ожидаемые результаты, риски и возможные сферы применения УК-2.2 Планирует необходимые ресурсы, разрабатывает план реализации, осуществляет мониторинг реализации проекта
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Разрабатывает стратегию командной работы для достижения поставленной цели УК-3.2 Планирует и организует работу команды, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Применяет современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия УК-4.2 Представляет результаты академической профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе	УК-5.1 Выстраивает социальное, профессиональное взаимодействие с учетом разнообразия культур,

	межкультурного взаимодействия	особенностей основных форм научного и религиозного сознания УК-5.2 Обеспечивает создание не дискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональной задач
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1 Определяет приоритеты собственной деятельности и способы её совершенствования на основе самооценки УК-6.2 Реализует совершенствование собственной деятельности
ОПК-1	Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ОПК-1.1 Разрабатывает конкурентоспособные концепции предприятий общественного питания, направленные на формирование и поддержку их имиджа ОПК-1.2 Разрабатывает эффективную стратегию и инновационную политику деятельности предприятий общественного питания различных типов
ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ОПК-2.1 Разрабатывает эффективную стратегию и инновационную политику организаций в сфере сервиса ОПК-2.2 Осуществляет стратегическое управление организациями в сфере сервиса
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-3.1 Разрабатывает системы управления качеством услуг в сфере сервиса ОПК-3.2 Внедряет системы управления качеством услуг в сфере сервиса
ОПК-4	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ОПК-4.1 Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы деятельности организаций в сфере сервиса ОПК-4.2 Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса
ОПК-5	Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.1 Обосновывает и разрабатывает экономическую стратегию предприятия, приоритетные направления его деятельности ОПК-5.2 Осуществляет внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности, оценивает эффективность управленческих решений
ОПК-6	Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной	ОПК-6.1 Обосновывает использование методов и технологий научно-прикладных исследований в сфере сервиса

	сфере профессиональной деятельности	ОПК-6.2 Применяет методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере сервиса
ОПК-7	Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ОПК-7.1 Владеет методиками преподавания по основным профессиональным образовательным и дополнительным профессиональным программам ОПК-7.2 Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным и дополнительным профессиональным программам
ПК-1	Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития предприятий индустрии гостеприимства	ПК-1.1 Осуществляет организационную диагностику и проектирование организационной структуры предприятия ПК-1.2 Формирует конкурентные стратегии развития предприятий
ПК-2	Способен управлять проектами и изменениями на предприятии индустрии гостеприимства	ПК-2.1 Выявляет потребности в изменениях деятельности предприятия ПК-2.2 Осуществляет разработку и реализацию проектов, направленных на развитие и повышение конкурентоспособности предприятий
ПК-3	Способен разрабатывать планы основного производства и проектировать деятельность подразделений предприятий индустрии питания	ПК-3.1 Разрабатывает планы и предложения по совершенствованию основного производства предприятий индустрии питания ПК-3.2 Осуществляет проектирование деятельности подразделений предприятий индустрии питания

3. Оценочные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы

3.1. Общая характеристика выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа (далее - ВКР) выполняется обучающимся на основе глубокого и всестороннего изучения учебной и научной литературы и эмпирических данных, включающая в себя в качестве обязательного компонента обобщение результатов собственных данных и наблюдений. Выполнение и защита ВКР призваны дать обучающемуся возможность всесторонне изучить интересующую его проблему и вооружить его навыками научного и творческого подхода к решению различных задач в области сервиса.

Согласно ФГОС ВО выпускная квалификационная работа должна соответствовать:

- области профессиональной деятельности бакалавра;
- объектам профессиональной деятельности;
- основным типам задач профессиональной деятельности.

ВКР является результатом самостоятельной творческой работы обучающегося. Качество ее выполнения позволяет дать дифференцированную оценку квалификации выпускника, способности выполнять свои будущие обязанности профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа должна быть представлена в форме рукописи, общим объемом 50-70 страниц машинописного текста без приложений.

Законченная ВКР подлежит проверке на объём неправомочных заимствований. Итоговая оценка оригинальности текста ВКР определяется в системе «Антиплагиат» и закрепляется на уровне:

- не менее 70% для работ, выполненных обучающимися по программам подготовки магистратуры.

Общие требования к выпускным квалификационным работам определяет Положение о выпускной квалификационной работе по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в РАНХиГС.

3.1.1 Формат и порядок защиты выпускной квалификационной работы

После завершения подготовки обучающимся ВКР руководитель ВКР дает письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР (далее – отзыв). В случае выполнения ВКР несколькими обучающимися, руководитель выпускной квалификационной работы дает отзыв об их совместной работе в период подготовки ВКР.

Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР.

Выпускная квалификационная работа, отзыв передаются в ГЭК не позднее, чем за 2 календарных дня до дня защиты ВКР.

Защита ВКР осуществляется на заседании ГЭК, утверждаемой в установленном порядке. Процедура защиты ВКР на заседании ГЭК включает следующие этапы:

- Председатель объявляет Ф.И.О. выпускника, допущенного к защите ВКР, тему работы, Ф.И.О., ученую степень, звание и должность научного руководителя.

-Секретарь ГЭК информирует членов комиссии о наличии необходимых для защиты документов: отзыва руководителя и рецензии (для магистерских диссертаций), наличие допуска кафедры к защите ВКР, справки о проверке ВКР на объем заимствований, о наличии публикаций, справок о внедрении результатов и др.

- Председатель предоставляет слово выпускнику для презентации ВКР.

- Выпускник докладывает основные положения ВКР (продолжительность доклада, как правило, 5-6 минут)

- После окончания презентации председатель обращается к членам комиссии с предложением задавать вопросы, представляет члена комиссии, задающего вопросы. Защищающийся выпускник излагает свои ответы на поставленные вопросы. При необходимости выпускник может переспросить содержание вопроса. Выпускник может отвечать после каждого заданного вопроса, или после поступления всех вопросов, записав их. Отвечать на вопросы выпускник может по порядку их поступления или по своему усмотрению, сгруппировав сходные вопросы (как правило, не более 10 минут).

- После ответов на вопросы секретарь ГЭК зачитывает замечания и или недостатки, содержащиеся в отзыве и рецензии (при наличии), оглашает оценку ВКР, выставленную рецензентом (ответы на замечания руководителей и рецензентов как правило, не более 5 минут)

- Председатель, обращаясь к членам комиссии, предлагает высказать своё мнение по поводу данной защиты.

Решения ГЭК по оцениванию ВКР принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов ГЭК, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии.

Оценка выставляется с учетом теоретической и практической подготовки выпускника, актуальности темы исследования, научной и практической ценности, качества выполнения, представления и защиты ВКР.

Заседание ГЭК по каждой защите ВКР оформляется протоколом. В протокол вносятся все задаваемые вопросы, ответы, особое мнение и решение комиссии о выдаче студенту-выпускнику диплома. Протокол подписывается Председателем и членами ГЭК.

Оценка объявляется в день защиты после оформления протоколов.

3.1.2. Типовые контрольные задания

Типовыми контрольными заданиями для процедуры государственной итоговой аттестации являются темы выпускных квалификационных работ, выполняемых с учетом выбранных видов деятельности, к которым готовился выпускник.

Примерный перечень тем ВКР:

1. Разработка сервисной модели предприятия индустрии гостеприимства (на примере ресторана с русской национальной кухней с залом торжеств).
2. Разработка сервисной модели предприятия индустрии гостеприимства (на примере мини-отеля)
3. Разработка сервисной модели предприятия индустрии гостеприимства (на примере ресторана с европейской кухней с залом торжеств)
4. Разработка сервисной модели предприятия индустрии гостеприимства (на примере СПА-отеля)
5. Разработка сервисной модели предприятия индустрии гостеприимства (на примере ресторана с кухней фьюжн с кофейней при торгово-развлекательном комплексе)
6. Разработка сервисной модели предприятия индустрии гостеприимства (на примере отеля bed and breakfast)
7. Разработка сервисной модели предприятия индустрии гостеприимства (на примере ресторана с восточной кухней с чайным залом)
8. Разработка сервисной модели предприятия индустрии гостеприимства (на примере ресторана с армянской кухней с дегустационным залом)
9. Разработка сервисной модели предприятия индустрии гостеприимства (на примере бутик-отеля)
10. Разработка сервисной модели предприятия индустрии гостеприимства (на примере кафе с обслуживанием официантами с диско-баром)
11. Разработка сервисной модели предприятия индустрии гостеприимства (на примере суши - кафе и доставкой).
12. Разработка сервисной модели предприятия индустрии гостеприимства (на примере
хостела, расположенного в городской зоне)

3.1.3. Содержательные требования к ВКР

Выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация) должна содержать следующие разделы:

Введение

1. Выбор и обоснование концепции предприятия
2. Разработка организационно-управленческой структуры предприятия
3. Моделирование процессов производства и обслуживания
4. Оценка эффективности принятых проектных решений

Заключение

Библиографический список

4. Методические материалы

Оценку результатов выполнения выпускной квалификационной работы производят члены экзаменационной комиссии.

Объектами оценки являются: выпускная квалификационная работа; иллюстративный материал, выставляемый обучающимся на защиту; доклад студента на заседании государственной

экзаменационной комиссии; ответы студента на вопросы, заданные членами комиссии в ходе защиты выпускной квалификационной работы.

Показатели оценивания (код компетенции)	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
УК -1, УК – 2, УК – 3, УК – 4, УК – 5, УК – 6, ОПК – 1, ОПК – 2, ОПК – 3, ОПК – 4, ОПК – 5, ОПК – 6, ОПК – 7, ПК – 1, ПК – 2, ПК -3	Структура ВКР соответствует заданию и отличается полностью раскрытыми разделами. Обучающийся показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала; исчерпывающе, четко и логически стройно излагает материал; умеет тесно увязывать теорию с практикой; не затрудняется с ответами на вопросы; правильно обосновывает принятые решения; демонстрирует свободное владение научным языком и терминологией соответствующей научной области	отлично
УК -1, УК – 2, УК – 3, УК – 4, УК – 5, УК – 6, ОПК – 1, ОПК – 2, ОПК – 3, ОПК – 4, ОПК – 5, ОПК – 6, ОПК – 7, ПК – 1, ПК – 2, ПК -3	Структура ВКР соответствует заданию и раскрыта в требуемом объеме. Обучающийся показывает знание программного материала; свободно излагает материал; умеет увязывать теорию с практикой, но испытывает затруднения с ответами на вопросы; принятые в представленной ВКР решения обоснованы, но присутствуют в проведенных расчетах неточности; демонстрирует владение научным языком и терминологией соответствующей научной области; при обосновании принятого решения возникают незначительные затруднения в использовании изученного материала.	хорошо
УК -1, УК – 2, УК – 3, УК – 4, УК – 5, УК – 6, ОПК – 1, ОПК – 2, ОПК – 3, ОПК – 4, ОПК – 5, ОПК – 6, ОПК – 7, ПК – 1, ПК – 2, ПК -3	Структура ВКР соответствует заданию. Обучающийся имеет фрагментарные знания материала, изложенного в ВКР; показывает знания важнейших разделов теоретического курса освоенных дисциплин и содержания лекционных курсов, но не усвоил его деталей; допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала, испытывает затруднения в ответах на вопросы	удовлетворительно
УК -1, УК – 2, УК – 3, УК – 4, УК – 5, УК – 6, ОПК – 1, ОПК – 2, ОПК – 3, ОПК – 4, ОПК – 5, ОПК – 6, ОПК – 7, ПК – 1, ПК – 2, ПК -3	Обучающийся не владеет представленным материалом, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями поясняет представленные в ВКР расчеты, демонстрирует неспособность отвечать на вопросы	неудовлетворительно