Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 16.11.2026 15:20:42
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

оПРД(м) 26

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»**

**Кафедра сервиса и гостиничного дела**

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
сервиса и гостиничного дела
КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА
_____ Я.В.Дегтярева
«__20____» ____02_____ 2026 г.

# ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
## по государственной итоговой аттестации

43.04.03 Гостиничное дело
(код и наименование направления подготовки)

Гостиничное и ресторанное дело
(наименование магистерской программы)

Разработчик:
канд. техн. наук, доцент _____ А.В. Полякова
(должность) (подпись)

Рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «20» февраля 2026 г., протокол № 16

Донецк 2026 г.

# СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень универсальных и общепрофессиональных компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело)
2. Перечень профессиональных компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в соответствии с ОПОП ВО
3. Рекомендуемая тематика выпускных квалификационных работ по образовательной программе по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело)
4. Методические материалы, определяющие процедуру подготовки и защиты ВКР, общую структуру ВКР
5. Процедура оценивания уровня сформированности компетенций выпускников в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело)
6. Лист изменений и дополнений

## 1. Перечень универсальных и общепрофессиональных компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело)

Выпускник, освоивший магистерскую программу, должен обладать такими универсальными компетенциями:

| Категория универсальных компетенций | Код и наименование универсальной компетенции | Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции |
|---|---|---|
| Системное и критическое мышление | УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий | ИДК-1$_{УК-1}$ Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними.<br>ИДК-2$_{УК-1}$.Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов. |
| Разработка и реализация проектов | УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла | ИДК-1$_{УК-2}$ Разрабатывает концепцию проекта и план его реализации с учетом возможных рисков, планирует необходимые ресурсы.<br>ИДК-2$_{УК-2}$ Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта. |
| Командная работа и лидерство | УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | ИДК-1$_{УК-3}$ Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели.<br>ИДК-2$_{УК-3}$ Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде. |
| Коммуникация | УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | ИДК-1$_{УК-4}$ Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке.<br>ИДК-2$_{УК-4}$ Переводит академические и профессиональные тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык. |
| Межкультурное взаимодействие | УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | ИДК-1$_{УК-5}$ Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и |

| Категория универсальных компетенций | Код и наименование универсальной компетенции | Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции |
|---|---|---|
| | | профессиональном взаимодействии.<br>ИДК-2$_{УК-5}$ Выстраивает профессиональное социальное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп. |
| Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровье-сбережение) | УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки | ИДК-1$_{УК-6}$ Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует.<br>ИДК-2$_{УК-6}$ Определяет образовательные потребности и способы совершенствования (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки. |

Выпускник, освоивший магистерскую программу, должен обладать такими общепрофессиональными компетенциями:

| Категория общепрофес-сиональных компетенций | Код и наименование общепрофессиональной компетенции | Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции |
|---|---|---|
| Технологии | ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ИДК-1$_{ОПК-1.}$ Знает методы формирования технологической концепции и определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания<br>ИДК-2$_{ОПК-1}$. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере |
| Управление | ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ИДК-1$_{ОПК-2.}$ Осуществляет стратегическое управление деятельностью организаций гостеприимства и общественного питания на различных уровнях управления.<br>ИДК-2$_{ОПК-2.}$ Осуществляет разработку и внедрение стратегий различного уровня в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| Качество | ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций | ИДК-1$_{ОПК-3.}$ Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества<br>ИДК-2$_{ОПК-3.}$ Умеет оценивать качество |

| Категория общепрофес-сиональных компетенций | Код и наименование общепрофессиональной компетенции | Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции |
|---|---|---|
| | сферы гостеприимства и общественного питания | оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон |
| Маркетинг | ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ИДК-1$_{ОПК-4.}$ Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы гостеприимства и общественного питания<br>ИДК-2$_{ОПК-4}$ Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет |
| Экономика | ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений | ИДК-1$_{ОПК-5.}$ Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций<br>ИДК-2$_{ОПК-5}$. Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| Научно-прикладные исследования | ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности | ИДК-1$_{ОПК-6.}$ Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.<br>ИДК-2$_{ОПК-6.}$ Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности |
| Педагогика | ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам | ИДК-1$_{ОПК-7.}$ Понимает виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения.<br>ИДК-2$_{ОПК-7.}$ Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам в сфере гостеприимства и общественного питания |

## 2. Перечень профессиональных компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в соответствии с ОПОП ВО

Выпускник, освоивший магистерскую программу, должен обладать такими рекомендуемыми профессиональными компетенциями:

| Задача профессио-нальной деятельности | Объект или область знания | Код и наименование профессиональной компетенции | Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции | Основание (ПС, анализ опыта) |
|---|---|---|---|---|
| Тип задач профессиональной деятельности – организационно-управленческий | | | | |
| -организовывать работу предприятия сферы гостеприимства и общественного питания и его структурных подразделений;<br>- разрабатывать стратегию деятельности, прогнозировать развитие предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- осуществлять внедрение систем управления в деятельность предприятия сферы гостеприимства и общественного питания. | - организации сферы гостеприимства и общественного питания (гостиницы и другие средства размещения, предприятия общественного питания);<br>- образовательные организации, занимающиеся подготовкой кадров для сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- научно-исследовательские организации, занимающиеся исследованиями сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- органы государственной власти, реализующие функции государственного регулирования сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- общественные организации и объединения работодателей, | ПК-1. Способен принимать решения об организации сервисной деятельности, исходя из действующих норм правового регулирования и законодательства | ИДК-1$_{ПК-1}$ Определяет цели, задачи и приоритеты в сфере правоотношений, выбирает оптимальные способы управления, исходя из действующих правовых норм и ограничений в индустрии гостеприимства.<br>ИДК-2$_{ПК-1}$ Анализирует действующие правовые нормы, адаптирует деятельность предприятия сферы гостеприимства и общественного питания к изменениям в законодательстве. | Анализ отечественного и зарубежного опыта |
| | | ПК-2. Способен управлять реализацией стратегии развития предприятия сферы гостеприимства и общественного питания | ИДК-1$_{ПК-2}$ Проводит мониторинг и анализ развития отраслевых рынков<br>ИДК-2$_{ПК-2}$ Разрабатывает реализует корпоративные стратегии развития предприятия сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с изменением ситуации на отраслевых рынках | 33.008 Руководитель предприятия питания<br>33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц |
| | | ПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления охраной труда предприятия сферы гостеприимства и общественного питания | ИДК-1$_{ПК-3}$ Применяет законодательные требования и стандарты в области охраны труда предприятий сферы гостеприимства и общественного питания<br>ИДК-2$_{ПК-3}$ Разрабатывает и внедряет в деятельность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания регламенты и процедуры по охране труда. | Анализ отечественного и зарубежного опыта |

| Задача профессио-нальной деятельности | Объект или область знания | Код и наименование профессиональной компетенции | Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции | Основание (ПС, анализ опыта) |
|---|---|---|---|---|
| | занимающиеся вопросами саморегулирования сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- первичные трудовые коллективы | | | |
| Тип задач профессиональной деятельности – проектный | | | | |
| - руководство проектами по разработке документации с применением систем компьютерного моделирования и проектирования;<br>- оптимизация процессов предоставления услуг предприятия сферы гостеприимства и общественного питания | - организации сферы гостеприимства и общественного питания (гостиницы и другие средства размещения, предприятия общественного питания);<br>- научно - исследовательские организации, занимающиеся исследованиями сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- органы государственной власти, реализующие функции государственного регулирования сферы гостеприимства и общественного питания | ПК-4. Способен к разработке, внедрению и оценке инновационных решений в гостинично-ресторанном хозяйстве | ИДК-1$_{ПК-4}$ Разрабатывает контекстные, функциональные модели различных уровней, описывающие инновационные процессы в гостинично-ресторанном хозяйстве<br>ИДК-2$_{ПК-4}$ Разрабатывает проекты новых услуг или улучшения существующих на основе моделирования | Анализ отечественного и зарубежного опыта |
| Тип задач профессиональной деятельности – технологический | | | | |
| - разрабатывать и реализовывать стратегии продвижения гостинично-ресторанного продукта, в т.ч. в цифровой среде;<br>- оптимизировать выбор каналов и | - организации сферы гостеприимства и общественного питания (гостиницы и другие средства размещения, предприятия общественного | ПК-5. Способен к продвижению гостинично-ресторанного продукта на всех этапах жизненного цикла, в т.ч. в цифровой среде | ИДК-1$_{ПК-5}$ Применяет инструменты, в т.ч. цифровые, для наращивания клиентской базы, увеличения продаж и улучшения взаимодействия с клиентами<br>ИДК-2$_{ПК-5}$ Осуществляет анализ ключевых показателей маркетинговых кампаний, в т.ч. в цифровой среде | Анализ отечественного и зарубежного опыта |

| Задача профессио-нальной деятельности | Объект или область знания | Код и наименование профессиональной компетенции | Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции | Основание (ПС, анализ опыта) |
|---|---|---|---|---|
| технических средств для продвижения услуг;<br>- разрабатывать технологии организации и оказания санаторно-курортных услуг | питания);<br>- услуги (продукты) сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации;<br>- технологии обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания, технологическая документация и информационные ресурсы;<br>- потребители услуг (продуктов) сферы гостеприимства и общественного питания, их запросы, потребности и ключевые ценности;<br>- первичные трудовые коллективы | ПК-6. Способен применять технологии организации и оказания санаторно-курортных услуг | ИДК-1$_{ПК-6}$ Создает и внедряет программы рекреационного и санаторно-курортного обслуживания<br>ИДК-2$_{ПК-6}$ Разрабатывает технологии предоставления рекреационных и санаторно-курортных услуг | Анализ отечественного и зарубежного опыта |
| Тип задач профессиональной деятельности – научно-исследовательский | | | | |
| - осуществлять исследования и производить анализ бизнес-процессов;<br>- разрабатывать инновационные решения процессов предоставления услуг. | - организации сферы гостеприимства и общественного питания (гостиницы и другие средства размещения, предприятия общественного питания);<br>- услуги (продукты) сферы | ПК-7. Способен к исследованию процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере профес-сиональной деятельности, оценке и интерпретации полученных результатов | ИДК-1$_{ПК-7}$ Проводит научные исследования бизнес-процессов в гостинично-ресторанном хозяйстве с использованием инновационных технологий и методов.<br>ИДК-2$_{ПК-7}$ Оценивает результаты анализа деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания и разрабатывает рекомендации по проведению реинжиниринга | Анализ отечественного и зарубежного опыта |

| Задача профессио-нальной деятельности | Объект или область знания | Код и наименование профессиональной компетенции | Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции | Основание (ПС, анализ опыта) |
|---|---|---|---|---|
| | гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации; технологии обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания, технологическая документация и информационные ресурсы;<br>- образовательные организации, занимающиеся подготовкой кадров для сферы гостеприимства и общественного питания; научно - исследовательские организации, занимающиеся исследованиями сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- органы государственной власти, реализующие функции государственного регулирования сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- общественные организации и объединения | | бизнес-процессов | |

| Задача профессио-нальной деятельности | Объект или область знания | Код и наименование профессиональной компетенции | Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции | Основание (ПС, анализ опыта) |
|---|---|---|---|---|
| | работодателей, занимающиеся вопросами саморегулирования сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- потребители услуг (продуктов) сферы гостеприимства и общественного питания, их запросы, потребности и ключевые ценности;<br>- первичные трудовые коллективы | | | |

## 3. Рекомендуемая тематика выпускных квалификационных работ (далее – ВКР) по образовательной программе по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело)

| № п/п | Направление тематики |
|---|---|
| | ***1. Маркетинг*** |
| 1. | Анализ тенденций и перспектив развития гостинично-ресторанного бизнеса (гостинично-ресторанных услуг) |
| 2. | Научное обоснование развития гостинично-ресторанного бизнеса в современных условиях |
| 3. | Анализ конъюнктуры и рыночных возможностей предприятий гостиничного хозяйства |
| 4. | Оценка целевого рынка и состояния позиционирования предприятия гостеприимства |
| 5. | Управление набором стратегических зон хозяйствования предприятия гостиничной индустрии |
| 6. | Управление конкурентной политикой предприятия на рынке гостинично-ресторанных услуг |
| 7. | Управление конкурентоспособностью гостиничных предприятий (предприятий общественного питания) |
| 8. | Бенчмаркинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг (услуг общественного питания) |
| 9. | Оценка реализации и совершенствование маркетинговой деятельности |

| № п/п | Направление тематики |
|---|---|
| | предприятия на рынке услуг гостеприимства |
| 10. | Разработка и совершенствование маркетинговой стратегии предприятия гостиничных услуг (услуг общественного питания) |
| 11. | Управление продуктовым портфелем предприятия гостинично-ресторанных услуг |
| 12. | Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятия индустрии гостеприимства |
| 13. | Управление ассортиментной политикой и конкурентоспособностью услуг предприятия гостинично-ресторанного бизнеса |
| 14. | Анализ ценообразования и совершенствование ценовой политики гостиничного предприятия (предприятия общественного питания) |
| 15. | Анализ реализации услуг и управление сбытом гостиничного предприятия (предприятия общественного питания) |
| 16. | Управление продвижением и продажей гостиничного (ресторанного) продукта |
| 17. | Логистика как ключевая составляющая прибыльности предприятия индустрии гостеприимства |
| 18. | Управление PR и рекламной деятельностью в работе гостинично-ресторанного комплекса |
| 19. | Управление формированием и реализацией комплекса маркетинговых коммуникаций в деятельности предприятия гостиничной индустрии |
| 20. | Управление фирменным стилем и разработка корпоративной идентичности предприятия индустрии гостеприимства |
| 21. | Управление имиджем предприятия на рынке гостинично-ресторанного бизнеса |
| 22. | Управление формированием и развитием бренда предприятия гостиничной индустрии (индустрии общественного питания) |
| 23. | Клиентская лояльность как инструмент повышения рыночной привлекательности гостиничного предприятия (предприятия общественного питания) |
| 24. | Управление клиентоориентированностью предприятий гостиничной индустрии и создание уникального торгового предложения |
| | ***Менеджмент*** |
| 25. | Анализ механизмов развития предприятий гостинично-ресторанного хозяйства |
| 26. | Управление деятельностью гостиничного предприятия (предприятия общественного питания) в условиях риска и неопределенности |
| 27. | Управление реализацией стратегии и стратегического набора гостиничного предприятия (предприятия общественного питания) |
| 28. | Анализ и совершенствование системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе |
| 29. | Научное обоснование управления деятельностью заведений гостинично-ресторанного хозяйства |
| 30. | Совершенствование организационно-экономического механизма управления на предприятиях индустрии гостеприимства |
| 31. | Оценка и совершенствование системы методов управления предприятием гостинично-ресторанного хозяйства |
| 32. | Функциональный анализ и совершенствование процесса управления предприятием гостинично-ресторанного хозяйства |
| 33. | Анализ информационного обеспечения и совершенствование коммуникационного процесса в менеджменте предприятия гостинично-ресторанного хозяйства |
| 34. | Управление планированием и прогнозированием в деятельности предприятий гостинично-ресторанного хозяйства |
| 35. | Анализ и оптимизация структуры управления предприятий индустрии |

| № п/п | Направление тематики |
|---|---|
| | гостеприимства |
| 36. | Управление персоналом и кадровой политикой на предприятиях индустрии гостеприимства |
| 37. | Оценка эффективности и совершенствование организации работы персонала (структурных подразделений и служб) предприятия гостинично-ресторанного хозяйства |
| 38. | Диагностика и совершенствование системы мотивации персонала в предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса |
| 39. | Анализ и совершенствование механизма стимулирования труда в предприятиях индустрии гостеприимства |
| 40. | Оценка и совершенствование корпоративной культуры гостинично-ресторанного предприятия |
| 41. | Управление социально-психологическими аспектами в деятельности предприятий индустрии гостеприимства |
| 42. | Анализ системы контроля в управлении предприятием гостинично-ресторанного хозяйства |
| 43. | Совершенствование системы управленческого контроля и регулирования в гостиничном предприятии (предприятии общественного питания) |
| 44. | Оценка процесса принятия и оптимизации управленческих решений в предприятии гостинично-ресторанного хозяйства |
| 45. | Управление организационным развитием гостинично-ресторанного предприятия |
| 46. | Анализ эффективности управления предприятием гостинично-ресторанного хозяйства |
| 47. | Управление рисками и разработка стратегии риск-менеджмента предприятий индустрии гостеприимства |
| 48. | Менеджмент безопасности гостиничного предприятия (предприятия общественного питания) |
| | ***Управление бизнес-процессами и качеством услуг*** |
| 49. | Научное обоснование управления развитием гостинично-ресторанного хозяйства |
| 50. | Системное представление деятельности предприятий гостинично-ресторанного хозяйства |
| 51. | Управление бизнес-планированием в предприятиях гостиничной индустрии |
| 52. | Анализ и оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства |
| 53. | Совершенствование системы управления бизнес-процессами предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства |
| 54. | Разработка и внедрение стратегии управления бизнес-процессами предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства |
| 55. | Совершенствование деятельности служб гостинично-ресторанных предприятий на основе анализа бизнес-процессов |
| 56. | Оценка и совершенствование автоматизации бизнес-процессов в предприятии гостинично-ресторанного бизнеса |
| 57. | Использование функционального моделирования при исследовании и совершенствовании бизнес-процессов предприятий гостинично-ресторанного хозяйства |
| 58. | Моделирование процессов предоставления и продвижения гостинично-ресторанных услуг |
| 59. | Разработка операторной модели процессов предоставления и оказания гостинично-ресторанных услуг |
| 60. | Разработка элементов процессно-ориентированного управления для внедрения в |

| № п/п | Направление тематики |
|---|---|
| | деятельность предприятий гостинично-ресторанного хозяйства |
| 61. | Разработка карты процессов гостиничного предприятия (предприятия общественного питания) |
| 62. | Процессный подход к организации и управлению деятельностью гостинично-ресторанных предприятий |
| 63. | Управление качеством услуг в предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства |
| 64. | Научное обоснование способов повышения качества гостиничных (ресторанных) услуг |
| 65. | Методы повышения качества услуг и способы улучшения качества оказания услуг в гостиничном предприятии (предприятии общественного питания) |
| 66. | Совершенствование механизмов контроля качества гостиничных и ресторанных услуг |
| 67. | Анализ и совершенствование процесса обслуживания в гостиничном предприятии (предприятии общественного питания) |
| 68. | Совершенствование технологии обслуживания и внедрение стандартов обслуживания в деятельность предприятий гостиничной индустрии |
| 69. | Совершенствование культуры обслуживания и взаимоотношений с клиентами гостинично-ресторанного предприятия |
| 70. | Повышение качества гостиничных (ресторанных) услуг на основе внедрения системы НАССР |
| | ***Предпринимательство и организация деятельности*** |
| 71. | Использование туристско-рекреационного потенциала для организации отдыха в предприятиях гостиничной индустрии |
| 72. | Анализ приоритетных направлений развития гостеприимства в регионе |
| 73. | Совершенствование эффективности взаимодействия средств размещения с туристическими и корпоративными компаниями |
| 74. | Франчайзинг как стратегия развития компании в индустрии гостеприимства |
| 75. | Управление развитием инновационных компаний и стартапов в гостеприимстве |
| 76. | Анализ развития молодёжного предпринимательства в гостеприимстве |
| 77. | Сетевые формы предпринимательства в индустрии гостеприимства |
| 78. | Современные формы малого предпринимательства в гостеприимстве |
| 79. | Эффективные формы управления современными предприятиями в гостеприимстве |
| 80. | Правовые аспекты защиты интересов и прав потребителей в сфере гостеприимства |
| 81. | Анализ и совершенствование инфраструктуры предприятий гостиничной индустрии |
| 82. | Оценка эффективности и модернизация материально-технической оснащенности гостиничного предприятия (предприятия общественного питания) |
| 83. | Совершенствование деятельности по производству гостиничных (ресторанных) услуг |
| 84. | Организация и совершенствование работы специализированных средств размещения |
| 85. | Анализ и совершенствование организации работы контактной зоны гостиничного предприятия (предприятия общественного питания) |
| 86. | Анализ и совершенствование организации размещения и обслуживания гостей в предприятиях индустрии гостеприимства |
| 87. | Анализ и совершенствование организации питания в предприятиях индустрии гостеприимства |
| 88. | Анализ и совершенствование организации досуга и развлечений в предприятиях |

| № п/п | Направление тематики |
|---|---|
| | индустрии гостеприимства |
| 89. | Анализ и совершенствование организации предоставления wellness-услуг в предприятиях гостиничной индустрии |
| 90. | Организация event-деятельности в гостинично-ресторанных предприятиях |
| 91. | Инновационная деятельность в сфере гостеприимства и методы ее оптимизации |
| 92. | Инвестиционная деятельность в сфере гостеприимства и привлечение инвесторов для развития |
| | ***Технологии и инновации*** |
| 93. | Анализ современных гостиничных технологий и разработка рекомендаций по их совершенствованию |
| 94. | Анализ информационных технологий в гостинично-ресторанном бизнесе и разработка рекомендаций по их внедрению в деятельность предприятий |
| 95. | Использование инновационных технологий как фактор повышения эффективности предприятий индустрии гостеприимства |
| 96. | Инжиниринг и реинжиниринг в гостиничном бизнесе |
| 97. | Аутсорсинг как инструмент повышения эффективности деятельности гостинично-ресторанного предприятия |
| 98. | Внедрение технологий геймификации в гостиничном бизнесе |
| 99. | Разработка рекомендаций по использованию инновационных IT-решений для повышения качества обслуживания в гостиничной индустрии |
| 100. | Формирование стратегии предприятий гостиничной индустрии нового поколения на основе цифровых технологий |
| 101. | Формирование конкурентных преимуществ гостиничного предприятия на основе внедрения технологических инноваций |
| 102. | Анализ перспектив развития и внедрение технологий хаускипинга в деятельность предприятий индустрии гостеприимства |
| | ***Корпоративная социальная ответственность и обучение служением*** |
| 103. | Реализация аспектов социальной политики государства в сфере гостеприимства |
| 104. | Корпоративная социальная ответственность в системе управления социальным развитием гостиничного предприятия (предприятия общественного питания) |
| 105. | Совершенствование организации предоставления социальных услуг в гостиничном предприятии (предприятии общественного питания) |
| 106. | Совершенствование деятельности социально-ориентированных предприятий индустрии гостеприимства |
| 107. | Социальное партнерство между работниками и работодателями в сфере гостеприимства |
| 108. | Анализ социальной ответственности предприятий в сфере гостеприимства |
| 109. | Разработка и внедрение концепции социально-этичного маркетинга в деятельность предприятий гостинично-ресторанного хозяйства |
| 110. | Организация службы социального развития в предприятии сферы гостеприимства |

## 4. Методические материалы, определяющие процедуру подготовки и защиты ВКР, общую структуру ВКР

Выпускная квалификационная работа является обязательной формой государственной итоговой аттестации выпускника и представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно)

работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

ВКР обучающихся проходят обязательную проверку на наличие заимствований (плагиата) из общедоступных сетевых источников. Итоговая оценка оригинальности текста ВКР устанавливается не менее 50 процентов – для обучающихся по программам магистратуры.

Тематика ВКР должна быть актуальной, соответствовать современному уровню и перспективам развития науки, а по своему содержанию отвечать задачам подготовки высококвалифицированных выпускников с учетом выбранного направления подготовки.

Примерная тематика ВКР разрабатывается кафедрой сервиса и гостиничного дела ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», ежегодно обновляется, рассматривается и утверждается на заседании кафедры.

Темы ВКР с указанием руководителей и консультантов утверждаются приказом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ» и доводятся до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

Для подготовки ВКР за обучающимся (несколькими обучающимися, выполняющими ВКР совместно) закрепляется руководитель ВКР из числа профессорско-преподавательского состава кафедры сервиса и гостиничного дела и консультанты.

В целях обеспечения надлежащего качества и установленных сроков выполнения ВКР кафедра сервиса и гостиничного дела формирует календарный план подготовки ВКР.

ВКР должна представлять собой логически и стилистически связный текст, который раскрывает проведенные исследования, направленные на решение поставленной профессиональной задачи.

ВКР, выполняемая в виде магистерской диссертации, включает в себя такие структурные элементы:

1. титульный лист;
2. задание на выпускную квалификационную работу;
3. реферат;
4. содержание;
5. введение;
6. нормативные ссылки;
7. термины и определения;
8. основная часть (содержит 3 раздела с соответствующими подразделами (параграфами), при необходимости пунктами и подпунктами);
9. выводы;
10. список использованных источников;
11. приложения (при наличии);

Для очной формы обучения обязательно к магистерской диссертации прилагается автореферат диссертации – реферат проведенного обучающимся исследования, составленный как самостоятельный документ объемом 7-10 страниц печатного текста.

Автореферат ВКР должен включать:

- общую характеристику работы, актуальность, цель и задачи исследования;
- объект, предмет, научную новизну исследования;
- методы и методологию проведения исследования;
- практическую значимость полученных результатов;
- апробацию результатов исследования;
- структуру и объем магистерской диссертации;
- основное содержание работы (кратко излагается суть магистерской диссертации по разделам);
- выводы (приводятся выводы и предложения по магистерской диссертации);
- список публикаций по теме магистерской диссертации;
- аннотацию работы на русском и английском языках.

Конкретные требования к структуре и содержанию ВКР определяются кафедрой сервиса и гостиничного дела на основании ФГОС ВО и учебно-методического пособия по выполнению ВКР (Выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация). Методика написания, правила оформления и процедура защиты : учеб.-практ. пособие для выполнения выпуск. квалиф. работы для обучающихся оч. и заоч. форм обучения направления подгот. 43.04.03 Гостиничное дело (Магистр. программа: Гостиничное и ресторанное дело), (Электронный ресурс) / Л.В. Крылова, Е.В. Куценко, Я.В. Дегтярева; М-во образования и науки Донец. Народ. Респ., Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостинич. дела. Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2022. - 38 с.).

Оформление ВКР должно соответствовать требованиям действующих нормативных документов по стандартизации.

После завершения подготовки обучающимся ВКР руководитель ВКР представляет на выпускающую кафедру письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР. В случае выполнения ВКР несколькими обучающимися руководитель ВКР представляет письменный отзыв об их совместной работе в период подготовки ВКР.

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК. Заседание проводится председателем ГЭК.

Заседание ГЭК считается правомочным, если в нем принимают участие не менее двух третей от числа лиц, входящих в состав комиссии.

Защита проводится с обязательным участием обучающегося. При возможности на защите может присутствовать научный руководитель ВКР и рецензент.

При защите ВКР могут применяться дистанционные образовательные технологии. Особенности проведения защиты ВКР с применением дистанционных образовательных технологий определяются Порядком

проведения государственной итоговой аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

На защите ВКР обучающийся выступает с кратким докладом (до 15 минут) по теме работы. Выступление должно отражать актуальность темы исследования, его цель и задачи, степень изученности проблемы, структуру работы и полученные выводы. Выступление может иллюстрироваться презентацией и/или раздаточным материалом для членов ГЭК и, при необходимости, для других присутствующих на защите.

После выступления обучающегося члены ГЭК или иные присутствующие на защите лица задают ему вопросы по теме ВКР или по затронутым в ней проблемам. Далее председатель ГЭК знакомит с содержанием отзыва научного руководителя и рецензии, а в случае присутствия на заседании ГЭК руководителя и рецензента, предоставляет возможность им выступить самостоятельно. Обучающемуся предоставляется возможность ответить на замечания, приведенные в отзыве и рецензии, а также сделанные в ходе защиты членами ГЭК.

Оценка ВКР включает:

- оценку качества выполненной работы;
- оценку качества защиты работы.

Оценка качества выполненной ВКР включает:

1. Актуальность, обоснованность проблемы исследования и темы работы – ориентация ВКР на решение актуальных практических проблем (задач) в сфере профессиональной деятельности. Предполагает оценку степени убедительности оснований, побудивших обучающегося выбрать данную задачу для изучения ее по конкретному предприятию, организации, учреждению.

2. Уровень обоснованности решений базируется на уровне теоретической проработки проблемы (задачи), методической грамотности проведенных исследований и достаточности, качестве обоснования предлагаемых решений.

Оценка уровня теоретической проработки проблемы предполагает оценку широты и качества использованных в работе источников информации, логики изложения материала, теоретического обоснования возможных решений проблемы.

Оценка методической грамотности проведенных исследований основана на оценке обоснованности применяемых методик исследования, информационной адекватности, а также правильности использования выбранных методов и методик анализа.

Достаточность и качество обоснования предлагаемых решений оценивается по глубине проработки рассматриваемых в работе вопросов, грамотности аргументации в изложении решений.

3. Научный уровень работы отражают качество, глубина, корректность и достоверность выполненных в ВКР теоретических и экспериментальных исследований, расчетов, испытаний, опытов, степень обоснованности принятых при этом допущений, степень глубины и полноты анализа

полученных теоретических, расчетных и экспериментальных результатов, достоверность и обоснованность сделанных при этом теоретических и практических выводов, а также направления использования современных информационно-вычислительных и программных средств и комплексов, информационных и моделирующих технологий, методик организации и проведения экспериментов.

4. Практическая значимость выполненной ВКР оценивается исходя из возможности практического применения полученных теоретических, расчетных и экспериментальных результатов.

5. Качество оформления ВКР оценивается по качеству оформления работы в целом, графических и иллюстративных материалов, степени соблюдения в них современных нормативных требований, а также по грамотности изложения текстовых материалов, правильности подготовки сопроводительной документации.

6. Оценка руководителя ВКР.

7. Оценка рецензента ВКР.

8. Высокий уровень научно-технической и творческой активности выпускника, выраженный в результативной научной работе: опубликовании материалов ВКР в различных изданиях, отчетах о НИР, оформлении заявок и патентов на изобретения, подготовке конкурсных работ, отмеченных медалями или дипломами и т.п., является фактором, повышающим оценку качества выполненной ВКР.

Оценка качества защиты ВКР включает:

1) Качество доклада оценивается исходя из формы его представления и содержания. Основой для оценки формы представления доклада служат: степень свободы и уверенности изложения материала, способность выпускника выделить научную и практическую ценность выполненных исследований, умение использовать графический, иллюстративный материал.

Уровень содержания доклада оценивается по соответствию доклада содержанию работы, полноте, аргументированности и логической последовательности изложения содержания ВКР, обоснованию используемых методов решения, полученных результатов, практических рекомендаций, выводов, доказательству их корректности, достоверности и практической значимости.

2) Качество ответов на вопросы оценивается по правильности, четкости, полноте и обоснованности ответов, умения лаконично и точно сформулировать свои мысли, используя при этом необходимую научную терминологию.

3) Поведение на защите ВКР отражают: степень адекватности восприятия, правильность и полнота ответов на поставленные вопросы.

Критерии оценки ВКР:

«Отлично» (90-100 баллов**)** – ВКР выполнена на актуальную тему, в ней приведен анализ исследуемой проблемы (задачи); представлены результаты собственных исследований; отражены научно-обоснованные результаты исследования. Работа выполнена с использованием

компьютерных технологий, компьютерных программ или собственных программных продуктов.

«Хорошо» (75-89 баллов) – ВКР и ее защита отвечают признакам оценки «хорошо». Выпускник в процессе защиты проявляет широкий профессиональный кругозор, умение логично мыслить. В ответах допускаются неточности, которые не изменяют сущности вопроса.

«Удовлетворительно» (60-74 балла) – ВКР и ее защита, главным образом, отвечают тем требованиям, которые предъявляются к знаниям основного фактического материала. Однако в ответах недостаточно точно формулируются причинно-следственные связи между явлениями и процессами, оперирование фактами происходит на уровне запоминания. Наглядное сопровождение работы недостаточно. Выступление выпускника было не четким; доклад подготовлен в упрощенной форме.

«Неудовлетворительно» (0-59 баллов) – ВКР и ее защита не отвечают предъявляемым требованиям. Выпускник не знает большей части фактического материала, не умеет устанавливать причинно-следственные связи между явлениями и процессами, заучив материал без его осознания.

Решения ГЭК принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав комиссии и участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель ГЭК обладает правом решающего голоса.

Решение, принятое ГЭК, оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем ГЭК.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения защиты ВКР и (или) о несогласии с полученной оценкой результатов защиты ВКР. Порядок и сроки подачи и рассмотрения апелляции установлены Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры.

Порядок проведения защиты ВКР для выпускников из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья установлены Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры.

## 5. Процедура оценивания уровня сформированности компетенций выпускников в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (магистерская программа: Гостиничное и -ресторанное дело)

Оценка уровня сформированности компетенций выпускника при защите ВКР приведена в табл.5.1.

Таблица 5.1 – Оценочный лист для оценки уровня сформированности компетенций выпускника

| Фамилия, имя, отчество члена ГЭК | Оценка по критерию в баллах | | | | | | | | | | Итоговая оценка в баллах |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | А. Умение ставить цель и выбирать пути ее достижения, обобщать и анализировать информацию | Б. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь | В. Умение оформлять, представлять и докладывать результаты выполненной работы | Г. Умение сочетать теорию и практику для решения экономических и управленческих задач | Д. Умение применять творческий (инновационный подход) к решению поставленных задач | Е. Умение выбирать методы исследования, планировать и проводить необходимые эксперименты, интерпретировать результаты и делать выводы | Ж. Умение выполнять элементы проекта | З. Умение использовать стандартные программные средства при проектировании | И. Умение выявлять объекты (процессы) для улучшения (совершенствования, модернизации) в технологии и управлении | К. Умение использовать экономический аппарат для решения задач, возникающих в профессиональной деятельности | |
| 1 | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | |
| Среднее значение оценки по каждому критерию и итоговая оценка выпускника | | | | | | | | | | | |

Критерии оценки уровня сформированности компетенций (количество и содержание) выпускника формулируются выпускающей кафедрой сервиса и гостиничного дела с учетом требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело. Оценка по каждому критерию членами ГЭК выставляется в баллах, интервалы значений баллов по каждому критерию разрабатываются кафедрой (кафедрами) самостоятельно.

Итоговая оценка каждого члена ГЭК рассчитывается как сумма баллов по всем критериям, максимальное значение суммы баллов по всем критериям –100.

Оценка уровня сформированности компетенций у выпускника рассчитывается как отношение суммы всех итоговых оценок членов ГЭК к числу членов ГЭК. Среднее значение оценки по каждому критерию рассчитывается как отношение суммы баллов по критерию, выставленных членами ГАК к числу членов ГАК.

Уровни сформированности компетенций выпускника по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело:

-высокий уровень – компетенции освоены на «отлично», итоговая оценка выпускника в интервале 90-100 баллов;

-средний уровень – компетенции освоены на «хорошо», итоговая оценка выпускника в интервале 75-89 баллов;

-низкий уровень – компетенции освоены на «удовлетворительно», итоговая оценка выпускника в интервале 60-74 баллов;

-компетенции не освоены (освоены на «неудовлетворительно»), итоговая оценка выпускника –59 баллов и менее.

ГЭК может принимать во внимание при вынесении итоговой оценки внешние рецензии на ВКР (при наличии) и отзыв руководителя работы.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций выпускника приведены в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций выпускника

| Критерии оценки | Коды компетенций | Шкала оценивания |
|---|---|---|
| А. Умение ставить цель и выбирать пути ее достижения, обобщать и анализировать информацию | УК-1, УК-2, УК-6, ПК-4 | 0-10 |
| Б. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь | УК-1, УК-2, УК-4, | 0-10 |
| В. Умение оформлять, представлять и докладывать результаты выполненной работы | УК-2, УК-4 | 0-10 |
| Г. Умение сочетать теорию и практику для решения экономических и управленческих задач | УК-3.ПК-5 | 0-10 |
| Д. Умение применять творческий (инновационный подход) к решению проставленных задач | УК-1, УК-2, ОПК-1, ОПК-7 | 0-10 |
| Е. Умение выбирать методы исследования, планировать и проводить необходимые эксперименты, интерпретировать результаты и делать выводы | УК-2,ОПК-4, ПК-7 | 0-10 |
| Ж. Умение выполнять элементы проекта | УК-6, ПК-6 | 0-10 |
| З. Умение использовать стандартные программные средства при проектировании | ОПК-7 | 0-10 |
| И. Умение выявлять объекты (процессы) для улучшения (совершенствования, модернизации) в технологии и управлении | ОПК-1, | 0-10 |
| К. Умение использовать экономический аппарат для решения задач, возникающих в профессиональной деятельности | ОПК-5, ПК-1, ПК-4, | 0-10 |

## 7. Лист изменений и дополнений

| № п/п | Виды дополнений и изменений | Дата и номер протокола заседания кафедры сервиса и гостиничного дела, на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения | Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой сервиса и гостиничного дела |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |