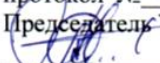


МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

ОДОБРЕНА
на заседании УНМС
Поволжской ГАФКСиТ
от 14 марта 2019 г.
протокол № 7
Председатель УНМС
 А.М. Галимов

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
Ю.Д. Якубов
«24» марта 2019 г.



**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
ВЫПУСКНИКОВ**

высшего образования

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) подготовки
Организация сервисной деятельности

Казань 2019

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации (далее - ГИА) составлена в соответствии с:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис и уровню высшего образования Бакалавриат, утвержденный приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 514 (далее – ФГОС ВО);
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры, программам специалитета, утвержденный приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 года № 301 (далее – Порядок организации образовательной деятельности);
- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. № 636;
- Положением о государственной итоговой аттестации выпускников Поволжской ГАФКСиТ, утвержденным Ученым советом.

1.1. Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня сформированности компетенций, позволяющих выпускникам бакалавриата выполнять профессиональные задачи, в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки.

1.2. Область профессиональной деятельности выпускников программы бакалавриата включает:

- 33 Сервис, оказание услуг населению
- 40 Сквозные виды профессиональной деятельности

Перечень основных объектов (или областей знания) профессиональной деятельности выпускников:

- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
- организации сферы сервиса;
- технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы;
- потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности;
- первичные трудовые коллективы.

1.3. Сферами профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы – организация сервисной деятельности могут осуществлять профессиональную деятельность:

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания);
- 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

1.4. Типы задач профессиональной деятельности выпускников:

- сервисная;
- организационно-управленческая.

Выбор данных типов задач профессиональной деятельности продиктован выбранным потребностями рынка труда и актуальными запросами работодателей г.Казани, Республики Татарстан и Приволжского Федерального округа.

| Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда) | Типы задач профессиональной деятельности | Задачи профессиональной деятельности | Объекты профессиональной деятельности (или области знания) (при необходимости) |
|---|--|--|---|
| 33 Сервис, оказание услуг населению | сервисный | - осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; -проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; -формирование и развитие клиентурных отношений. | сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги; |
| | организационно - управленческий | - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление | сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги; |

| | | деятельности предприятия сервиса. | |
|--|---------------------------------|--|---|
| 40 Сквозные виды профессиональной деятельности | сервисный | - осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений. | сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги; |
| | организационно - управленческий | - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса. | сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги; |

1.5 Объектами профессиональной деятельности выпускников программ бакалавриата являются:

- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги,
- организации сферы сервиса,
- технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы,
- потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности,
- первичные трудовые коллективы.

1.6. Проведение государственной итоговой аттестации осуществляется с учетом особенностей нозологий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Для оценки достижения запланированных в основной профессиональной образовательной программе высшего образования результатов обучения и уровня сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе, форма проведения государственной итоговой аттестации для бакалавров с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно или письменно). При необходимости обучающемуся-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене по их заявлению.

Процедура государственной итоговой аттестации проводится в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" и Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса.

2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ БАКАЛАВРА:

В результате освоения программы бакалавриата у выпускника должны быть сформированы универсальные компетенции, общепрофессиональные компетенции и профессиональные компетенции, установленные вузом.

Выпускник программы бакалавриата должен обладать следующими **универсальными компетенциями (УК):**

- **УК-1** Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.
- **УК-2** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
- **УК-3** Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.
- **УК-4** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).
- **УК-5** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.
- **УК-6** Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
- **УК-7** Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
- **УК-8** Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Выпускник программы бакалавриата должен обладать следующими **общепрофессиональными компетенциями (ОПК):**

- **ОПК-1.** Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.
- **ОПК-2.** Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.
- **ОПК-3.** Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
- **ОПК-4.** Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.
- **ОПК-5.** Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать

экономическую эффективность организаций и избранной сферы профессиональной деятельности.

- **ОПК-6.** Способен применять в профессиональной и деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.
- **ОПК-7.** Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Выпускник программ бакалавриата должен обладать **профессиональными компетенциями установленными вузом(ПК УВ)**, на которые ориентирована программа бакалавриата:

- **ПКУВ-1.** Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
- **ПКУВ-2** Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
- **ПКУВ-3** Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса
- **ПКУВ-4** Способен к разработке технологии процесса сервиса
- **ПКУВ-5.** Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.
- **ПКУВ-6** Способен к организации различных видов сервисной деятельности
- **ПКУВ-7.**Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).

Процесс изучения программы бакалавриата направлен на формирование знаний, умений, навыков, соответствующих типам задач профессиональной деятельности выпускников: организационно-управленческой, технологической.

В результате проведения государственной итоговой аттестации бакалавр должен проявить своя знания, умения и навыки:

| Формируемые компетенции | Индикатор достижения компетенции | Планируемые результаты обучения |
|-------------------------|--|--|
| УК-1 | УК-1.1 Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач. | Знания: -методики поиска, сбора и обработки информации; - метод системного анализа. Умения: -применять методики поиска, сбора и обработки информации; - применять системный подход для решения поставленных задач. Навыки и/или опыт деятельности: -методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; - методикой системного подхода для решения поставленных задач. |
| УК-2 | УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, | Знания: - действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность. |

| | | |
|-------------|---|--|
| | предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты. | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; - использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности. <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; - навыками работы с нормативно-правовой документацией. |
| УК-3 | | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; основы работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды; - организовать работу в команде с целью повышения эффективности сервисной деятельности <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; - навыком эффективной организации работы в команде |
| УК-4 | УК 4.1 Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных и | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести деловую переписку для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |

| | | |
|-------------|--|---|
| | неофициальных писем. | <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основными коммуникативными техниками общения с потребителем и способностью обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей; - иностранным языком в объеме, необходимом для решения социально-коммуникативных задач в различных областях профессиональной и научной деятельности при общении с зарубежными клиентами и партнерами; -навыками решения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации сервисного продукта |
| УК-5 | <p>УК 5.1Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных.</p> | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> о структуре философского знания, его места и роли в современной жизни, методов и приемов философского анализа проблем; о структуре философского знания, его места и роли в современной жизни, методов и приемов философского анализа проблем; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> Использовать содержание основных научных школ, направлений, концепций, источников философского знания <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> восприятия межкультурного разнообразия общества в философском контексте. |
| УК-6 | <p>УК 6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста.</p> | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по основным приемам эффективного управления собственным временем; - основным методикам самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эффективно планировать и контролировать собственное время; - использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения. |

| | | |
|-------------|--|---|
| | | <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами управления собственным временем; - технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; - методиками саморазвития и самообразования. |
| УК-7 | <p>УК 7.1 Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p> | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о роли физической культуры и принципов здорового образа жизни; - о влиянии оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек; - о способах контроля и оценки физического развития и физической подготовленности. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной и адаптивной (лечебной) физической культуры, ритмической и аэробной гимнастики, упражнения атлетической гимнастики; - выполнять простейшие приемы самомассажа и релаксации; - выполнять приемы защиты и самообороны, страховки и самостраховки. <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью к организации своей жизни в соответствии с социально-значимыми представлениями о здоровом образе жизни; - методикой организации и проведения индивидуального, коллективного и семейного отдыха и при участии в массовых спортивных соревнованиях. |
| УК-8 | <p>УК 8.1 Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций; разъясняет правила</p> | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы физиологии человека, анатомофизиологические последствия воздействия на человека травмирующих, вредных и поражающих факторов; - современный комплекс проблем безопасности человека; |

| | | |
|---------------|--|---|
| | поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения. | -средства и методы повышения безопасности; -концепцию и стратегию национальной безопасности. Умения: -планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ. Навыки и/или опыт деятельности: - навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим. |
| ОПК-1. | ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. | Знания: -знает экономическое содержание понятия "инновация"; основные этапы организации инновационного процесса в сервисной деятельности; Умения: определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Навыки и/или опыт деятельности: Применения информационного обеспечения в сфере сервиса |
| | ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность организации. | Знания: об основных закономерностях создания и функционирования информационных процессов в сфере сервиса; о способах автоматизированного сбора с помощью поисковых информационных систем. Умения: применять офисные технологии и специальное программное обеспечение профессиональной деятельности в организациях сферы сервиса; адаптировать инновационные технологии к деятельности гостиниц и других средств размещения Навыки и/или опыт деятельности: работы с основными средствами коммуникации, современными мультимедийными устройствами, базами данных; работы с компьютером, как средством управления информацией; поиска данных в сети Интернет и |

| | | |
|---------------------|--|--|
| | | <p>использования мировых информационных ресурсов для обеспечения профессиональной деятельности.</p> <p>Знания: знает особенности организации инновационного процесса</p> <p>Умения: -умеет проводить анализ операционной деятельности предприятий сервиса для подготовки управленческих решений с целью внедрения технологических и продуктовых инноваций;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p> |
| | <p>ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические инновации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации.</p> | <p>Знания: содержание основных программных продуктов для сферы сервиса.</p> <p>Умения: Умеет применять программные продукты для сферы сервиса.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: -владеет навыками базовыми подходами и навыками организации инновационного процесса в сервисной деятельности</p> |
| <p>ОПК-2</p> | <p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p> <p>ОПК-2.2.</p> | <p>Знания: цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p> <p>Умения: Определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеть задачами управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.</p> |

| | | |
|---------------------|--|---|
| | <p>Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p> | <p>Знания: - методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>Умения: Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеть основными методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.</p> |
| | <p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p> | <p>Знания: Содержания контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p> <p>Умения: Использовать различные способы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p> |
| <p>ОПК-3</p> | <p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.</p> | <p>Знания: Знает содержание качества оказания услуг; Знает структуру потребностей клиентов.</p> <p>Умения: Умеет оценивать потребности заинтересованных сторон.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Владеет навыком оценки качества услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p> <p>Знания: -знает основные методы контроля хода исполнения проектов и качества услуг.</p> <p>Умения: управлять проектами на основе клиентоориентированности</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Проектирования качественной услуги.</p> |
| | <p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международным и национальным стандартами.</p> | <p>Знания: знает содержание стандартов</p> <p>Умения: Применять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет первичным навыком внедрения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000</p> <p>Знания: значения качества процесса оказания услуг для проекта.</p> <p>Умения: -умеет применять на практике основные методы контроля хода исполнения проектов в соответствии со стандартами;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: -владеет навыками решения практических задач проектирования качественной услуги</p> <p>Знания: Содержание стандартов качества</p> <p>Умения: Обеспечивать качественную сервисную деятельность</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Применять международные и национальные стандарты</p> <p>Знания: знает основные методы проектирования процесса оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами;</p> <p>Умения: Умеет оценивать качество процесса оказания услуг в различных</p> |

| | | |
|----------------|---|--|
| | | <p>ситуациях с учетом мнения потребителей;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: владеет навыками внедрения процессного подхода к качеству оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами.</p> |
| | <p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.</p> | <p>Знания: -знает содержание качества услуги;</p> <p>Умения: -умеет оценивать качество услуг в соответствии со стандартами;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: -владеет первичным навыком обеспечения качества оказания услуги.</p> <p>Знания: Содержание стандартов качества</p> <p>Умения: Разрабатывать процесс оказания услуги с заявленным качеством</p> |
| ОПК - 4 | <p>ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей, конкурентов.</p> | <p>Знания: о сущности и методах проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов</p> <p>Умения: осуществления маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов</p> |
| | <p>ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.</p> | <p>Знания: сущность и методы онлайн продаж услуг</p> <p>Умения: использовать основные методы продаж услуг</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: применять методов продаж через сети интернет</p> |
| | <p>ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.</p> | <p>Знания: сущность и инструменты продвижения услуг по специализированным каналам</p> <p>Умения: продвижение услуг посредством сети интернет</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: осуществления продвижения услуг по специализированным каналам, в том числе в сети Интернет</p> |

| | | |
|---------------------|---|--|
| <p>ОПК-5</p> | <p>ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса.</p> | <p>Знания: основы культуры мышления и предпринимательской культуры в сфере сервиса Умения: планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителя с учетом социальной политики государства Навыки и/или опыт деятельности: навыками планирования производственно хозяйственной деятельности в зависимости от специфики функционирования предприятия Знания: -знает основные методы оценки производственно-экономических показателей сервисной деятельности; Умения: -умеет анализировать основные производственно-экономические показатели и на основании полученных данных проектировать процесс оказания услуг в сервисе; Навыки и/или опыт деятельности: -владеет навыками принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности</p> |
| | <p>ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения.</p> | <p>Знания: основ экономики, организации труда, производства и управления. Умения: Анализировать факторы при принятии управленческого решения. Навыки и/или опыт деятельности: Экономического обоснования принятия решений Знания: -знает сущность и необходимость проектирования услуг в сервисе; Умения: -умеет анализировать основные производственно-экономические показатели и на основании полученных данных проектировать процесс оказания услуг в сервисе; Навыки и/или опыт деятельности: -владеет навыками принятия</p> |

| | | |
|--------------|---|---|
| | | экономически обоснованных управленческих решений при проектировании сервисной услуги |
| | ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности. | Знания: содержания экономической эффективности Умения: Анализировать эффективность использования факторов производства Навыки и/или опыт деятельности: Обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия |
| ОПК-6 | ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области. | Знания: основные положения нормативно-правовых актов, регулирующих общественные отношения в сфере сервиса Умения: ориентироваться в системе законодательства и нормативно-правовых актов Российской Федерации Навыки и/или опыт деятельности: применять правовые нормы в общественной жизни и профессиональной деятельности, ориентироваться в системе законодательства и нормативно-правовых актов Российской Федерации |
| | ОПК-6.2. Соблюдает законодательство РФ о предоставлении услуг. | Знания: Федерального закона о защите прав потребителей. Умения: использовать правовые нормы в общественной жизни и профессиональной деятельности Навыки и/или опыт деятельности: работы с нормативными правовыми актами, в том числе международными актами |
| | ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями. | Знания: основы трудового законодательства РФ. Умения: использовать правовые нормы при обеспечении документооборота. Навыки и/или опыт деятельности: Осуществления документооборота в соответствии с нормативными требованиями. |

| | | |
|-------------------|--|--|
| ОПК-7 | ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности. | Знания: Технику безопасности и правила пожарной безопасности, требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. Умения: Соблюдать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, обеспечивать охрану жизни и здоровья Навыки и/или опыт деятельности: Планирование обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. |
| | ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности. | Знает: положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности. Умения: соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками соблюдения положений нормативно- правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. |
| ПК УВ - 1. | ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. | Знания: содержание клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности. Умения: Умеет применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками использования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности. |
| | ПК УВ -1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений. | Знания: основы методики организации и проведения массовых мероприятий с учетом социальных и возрастных потребностей их участников Умения: применять изученные методики в практической деятельности по организации и проведению массовых мероприятий Навыки и/или опыт деятельности: владеть практическими навыками организации и проведения массового мероприятия |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| | <p>ПК УВ -1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений.</p> | <p>Знания: уровни, функции и виды коммуникаций, их психологические особенности; структуру, виды, средства, формы и методы массовых коммуникаций в рыночной среде</p> <p>Умения: в работе с внешней и внутренней аудиторией формировать эффективные коммуникации, создавая благоприятный психологический климат, толерантно воспринимая социальные, конфессиональные и культурные различия в коллективе;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: приемами психологического воздействия для решения профессиональных задач; стратегиями эффективного межличностного взаимодействия на основе учета психологических особенностей личности партнера по общению</p> |
| <p>ПК УВ - 2.</p> | <p>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p> | <p>Знания: - знает теоретическое содержание цели и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий</p> <p>Умения: -умеет организовывать выполнение цели и задач деятельности подразделений сервисной деятельности</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: -владеет навыками оценки эффективности выполнения целей и задач.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> | <p>Знания: - знает теоретические подходы к разработке и принятию управленческих решений;</p> <p>Умения: -умеет оценивать экономическую и социальную эффективность управленческих решений</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: -владеет навыками оценки эффективности и результативности управленческих решений.</p> <p>Знания: Знает правилаорганизации мониторинга соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг;</p> <p>Умения: Умеет организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг для формирования сервисной системы обслуживания;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками организации мониторинга соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг для формирования сервисной системы обслуживания.</p> <p>Знания: содержание управления качеством обслуживания</p> <p>Умения: - проводить выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеть: Методами выбора организационных решений для формирования качественной сервисной системы обслуживания</p> <p>Знания: - понятие о хозяйственном учете, его виды; - финансовый, управленческий и налоговый учет; - требования, предъявляемые к хозяйственному учету; - виды измерителей, используемые в хозяйственном учете;</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - классифицировать хозяйственные средства по составу и размещению; - классифицировать хозяйственные средства по источникам образования и целевому назначению; - различать виды балансов; - рассматривать типы изменений баланса под влиянием хозяйственных операций; <p>Навыки и/или опыт деятельности (владеть способностью):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками учет процесса реализации (продажи); - способностью оценивать хозяйственные средства в балансе и в текущем учете; - видами оценок; - способностью проводить инвентаризацию; |
| | <p>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p> | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знает теоретическое содержание развития клиентурных отношений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - умеет оценивать эффективность решений по развитию клиентурных отношений <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеет навыками принятия организационные решения по развитию клиентурных отношений. <p>Знания: Знает процесс осуществления рекламы и ПР;</p> <p>Умения: Умеет принимать решения по выбору средств рекламы</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений посредством рекламы и ПР.</p> |

| | | |
|--------------------------|--|---|
| <p>ПК УВ - 3.</p> | <p>ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами</p> | <p>Знания: теоретические и практические приемы управления проектами и стандартизации услуг.</p> <p>Умения: -умеет управлять проектами.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами и стандартизации услуг.</p> <p>Знания: принципы бизнеспланирования в сервисе</p> <p>Умения: составлять финансовый план; составлять бизнес-план нового предприятия</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: навыками разработки и организации процесса оказания различных видов и форм услуг.</p> <p>Знания: - составляющие инвестиционной деятельности; - синтез и анализ в инвестиционном проектировании; - порядок составления плана аналитической работы; - проблемы барьерного нуля, обратимости социально-экономического времени, неограниченного роста, монотонного роста и инвестиционной логики; - структуры инвестиционного проектирования;</p> |
|--------------------------|--|---|

| | | |
|--|---|---|
| | <p>ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами</p> | <p>Знания: структуру, принципы, методы проектирования и направления совершенствования процесса оказания услуг Умения: обосновать и разрабатывать технологии процесса сервис, выбор ресурсов и технических средств для его реализации Навыки и/или опыт деятельности: навыками расчета цехов и участков, вспомогательных и бытовых помещений предприятий отрасли. Знания: структуру, принципы, методы проектирования и направления совершенствования процесса оказания услуг Умения: обосновать и разрабатывать технологии процесса сервис, выбор ресурсов и технических средств для его реализации Навыки и/или опыт деятельности: навыками составления операционного плана проекта; навыками анализа отрасли и рынка. Умения: - планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; - разрабатывать систему синтетических и аналитических показателей, с помощью которых характеризуется объект инвестирования; - изучать факторы и определять их влияние на результаты деятельности организации сервиса;</p> |
|--|---|---|

| | | |
|--|--|---|
| | <p>ПКУВ-3.3 Участствует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса.</p> | <p>Знания: основные принципы, задачи и особенности проектирования процесса оказания услуг</p> <p>Умения: обосновать и разрабатывать технологии процесса сервиса, выбор ресурсов и технических средств для его реализации</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: концепции и стратегии проектирования</p> <p>Знания: знать методы расчета показателей экономической эффективности проекта</p> <p>Умения: проводить анализ затрат по проекту; проводить расчет показателей экономической эффективности проекта</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: навыками расчета показателей экономической эффективности.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности (владеть способностью):</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов инвестиционного проекта; - выявлять неиспользованные и перспективные резервы повышения эффективности инвестиционных проектов организаций сервиса; - оценивать результаты деятельности предприятия сервиса по выполнению инвестиционных проектов, что способствует выработке более эффективной политики управления бизнес-процессами. |
|--|--|---|

| | | |
|--------------------------|---|---|
| <p>ПК УВ - 4.</p> | <p>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</p> | <p>Знания: о сущности материальных ресурсов, понятие оборудования для осуществления процесса сервисной деятельности предприятия питания Умения: выбора материальных ресурсов и оборудования для осуществления процесса сервисной деятельности предприятия питания Навыки и/или опыт деятельности: Непрерывного процесса выбора материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса на предприятии питания. Знания: о сущности материальных ресурсов, понятие оборудования для осуществления процесса сервисной деятельности предприятия индустрии развлечений Умения: выбора материальных ресурсов и оборудования для осуществления процесса сервисной деятельности предприятия индустрии развлечений Навыки и/или опыт деятельности: Непрерывного процесса выбора материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса предприятия индустрии развлечений</p> |
| | <p>ПКУВ-4.2. Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</p> | <p>Знания: о технических и иных требований к качеству работ и услуг Умения: организации типовых технологических процессов на предприятии питания Навыки и/или опыт деятельности: Применения методов использования типовых технологических процессов на предприятии питания. Знания: о технических и иных требований к качеству работ и услуг Умения: организации типовых технологических процессов на предприятии индустрии развлечений. Навыки и/или опыт деятельности: Применения методов использования типовых технологических процессов на предприятии индустрии развлечений</p> |

| | | |
|--------------------------|---|--|
| | <p>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.</p> | <p>Знания: требований производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса. Умения: осуществлять технологический процесс с учётом требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности на предприятии питания. Навыки и/или опыт деятельности: Применяет правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса на предприятии питания. Знания: требований производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса на предприятии индустрии развлечений. Умения: осуществлять технологический процесс с учётом требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности на предприятии индустрии развлечений Навыки и/или опыт деятельности: Применяет правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса на предприятии индустрии развлечений.</p> |
| <p>ПК УВ - 5.</p> | <p>ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</p> | <p>Знания: - знает основные качественные и количественные методы разработки и принятия управленческих решений, а также модели и методы моделирования проблем; Умения: -умеет применять качественные и количественные методы разработки и принятия управленческих решений, а также моделей и методов моделирования для решения задач Навыки и/или опыт деятельности: -владеет навыками применения современных методов и моделей при принятии управленческих решений</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p> | <p>Знания: организационно-управленческих инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</p> <p>Умения: использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: организационно-управленческими инновациями, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</p> |
| | <p>ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p> | <p>Умения: Умеет осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики</p> |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| <p>ПК УВ - 6.</p> | <p>ПКУВ-6.1. Применяет технологии</p> | <p>сервисные</p> <p>Знания: - знает теоретические основы планирования и прогнозирования;</p> <p>Умения: -умеет разрабатывать социально-экономические планы и прогнозы;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: -владеет навыками оценки экономических, социальных, политических условий и последствий реализации планов.</p> <p>Знания: Знает современные сервисные технологии;</p> <p>Умения: Умеетприменять современные технологии в различных видах сервисной деятельности;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками оказания услуг с применением современных сервисных технологий.</p> <p>Знания: Знает современные сервисные технологии, применяемые в организации транспортного обслуживания;</p> <p>Умения: Умеетприменять современные сервисные технологии в организации транспортного обслуживания;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками оказания услуг на различных видах транспорта с применением современных сервисных технологий.</p> <p>Знания: Знает современные сервисные технологии, применяемые анимационном сервисе;</p> <p>Умения: Умеетприменять современные технологии в анимационном сервисе;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками оказания анимационных услуг с применением современных сервисных технологий.</p> <p>Знания: Знает современные сервисные технологии, применяемые в ресторанно-гостиничном сервисе;</p> <p>Умения: Умеетприменять современные технологии в ресторанно-гостиничном сервисе;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками ресторанно-</p> |
|--------------------------|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</p> | <p>Знания: Знает правила делового этикета;</p> <p>Умения: Умеет устанавливать деловые связи, соблюдая профессиональный этикет;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет первичным навыком установления деловых связей.</p> <p>Знания: Знает правила делового этикета в сфере транспортного обслуживания;</p> <p>Умения: Умеет устанавливать деловые связи, соблюдая профессиональный этикет;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет первичным навыком установления деловых связей в сфере транспортного обслуживания.</p> <p>Знания: Знает правила делового этикета в сфере анимационного сервиса;</p> <p>Умения: Умеет устанавливать деловые связи, соблюдая профессиональный этикет;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет первичным навыком установления деловых связей в сфере анимационного сервиса.</p> <p>Знания: Знает правила делового этикета в сфере ресторанно-гостиничного сервиса;</p> <p>Умения: Умеет устанавливать деловые связи, соблюдая профессиональный этикет;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет первичным навыком установления деловых связей в сфере ресторанно-гостиничного сервиса</p> |
|--|---|--|

| | | |
|--|---|---|
| | <p>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания.</p> | <p>Знания: Знает технологию процесса обслуживания;</p> <p>Умения: Умеет осуществлять планирование и контроль процесса обслуживания;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками планирования и контроля процесса обслуживания.</p> <p>Знания: Знает технологию процесса обслуживания на различных видах транспорта;</p> <p>Умения: Умеет осуществлять планирование и контроль процесса обслуживания на различных видах транспорта;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками планирования и контроля процесса обслуживания на различных видах транспорта.</p> <p>Знания: Знает технологию процесса оказания анимационных услуг;</p> <p>Умения: Умеет осуществлять планирование и контроль процесса обслуживания в анимационном сервисе;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками планирования и контроля процесса обслуживания в анимационном сервисе.</p> <p>Знания: Знает технологию процесса оказания ресторанно-гостиничных услуг;</p> <p>Умения: Умеет осуществлять планирование и контроль процесса обслуживания в ресторанно-гостиничном сервисе;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками планирования и контроля процесса обслуживания в ресторанно-гостиничном сервисе.</p> |
|--|---|---|

| | | |
|-------------------|---|---|
| ПК УВ - 7. | <p>ПКУВ-7.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p> | <p>Знания: Сущность процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису Умения: управлять взаимоотношениями с потребителями продукции Навыки и/или опыт деятельности: организации процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p> |
| | <p>ПКУВ-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p> | <p>Знания: Сущность организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса Умения: управлять процессами постпродажного обслуживания и сервиса Навыки и/или опыт деятельности: Разрабатывать организационные схемы</p> |
| | <p>ПКУВ-7.3 Организует и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису.</p> | <p>Знания: взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису Умения: координировать взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису Навыки и/или опыт деятельности: Первичный навык организации и координирования взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p> |

3. ВИДЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИТОГОВЫХ АТТЕСТАЦИОННЫХ ИСПЫТАНИЙ И ФОРМЫ ИХ ПРОВЕДЕНИЯ

Аттестационные испытания выпускников Поволжской ГАФКСиТ по направлению 43.03.01 Сервис - включают:

- подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена;
- подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты выпускной квалификационной работы (далее – ВКР).

3.1. Государственный экзамен.

Государственный экзамен бакалавра является квалификационным и предназначен для определения теоретической и практической подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач, установленных ФГОС ВО, в том числе умения использовать знания, полученные в процессе изучения различных дисциплин (базовой и вариативной части учебного плана) для решения практических задач.

Государственный экзамен демонстрирует сформированность универсальных компетенций, общепрофессиональных компетенций и профессиональных компетенций установленных вузом. Государственный экзамен носит комплексный характер и ориентирован на выявление целостной системы сформированности научных знаний.

Государственный экзамен проходит на заседании государственной экзаменационной комиссии (далее - ГЭК). После того как выпускник берет экзаменационный билет, который включает в себя 2 (два) общетеоретических вопроса и одну практическую задачу (кейс), ему предоставляется время для подготовки. После подготовки выпускник в устной форме представляет членам ГЭК результат выполнения задания, в случае необходимости ему задают дополнительные вопросы либо просят пояснить отдельные фрагменты ответа. Форма экзаменационного билета для студентов представлена в *Приложении №1*.

Каждым членом ГЭК на каждого выпускника заполняется форма оценки сформированности компетенций согласно вопросам в билете (*Приложение №2, Приложение №3*). На закрытом заседании членов ГЭК проводится определение общего уровня сформированности компетенций по сводной таблице и принимается решение об оценке за экзамен (*Приложение №4*).

Содержание экзаменационных материалов

1. Особенности сервиса как объекта управления (УК-2, УК-3, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПКУВ-3, ПКУВ-4, ПКУВ-6)
2. Основные элементы внутренней среды организаций сервиса и их взаимообусловленность (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-3, ПКУВ-3, ПКУВ-6)
3. Внешняя микро- и макросреда организаций сервиса (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-3,)
4. Сущность и виды функции планирования в организациях сервиса (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-3, ПКУВ-6, ПКУВ-7)
5. Суть и содержание функции организации в сервисе (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-6)
6. Суть, содержание и виды мотивации в сервисе (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-2, ПКУВ-3, ПКУВ-2, ПКУВ-6)
7. Регулирование: разработка и принятие управленческих решений в сервисе (УК-1, УК-2, УК-4, УК-5, УК-8, ПКУВ-2, ПКУВ-5, ПКУВ-3, ПКУВ-4; ПКУВ-6, ПКУВ-7)
8. Контроль, его виды, место и значение в ряду функций управления сервисом (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-8, ПКУВ-6, ПКУВ-7, ОПК-2, ПКУВ-3)

9. Понятие, содержание, природа и методы управления конфликтами в организациях сервиса (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-6)
10. Стратегический менеджмент в организациях сервиса: суть, специфика (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-8, ПКУВ-5)
11. Самоменеджмент работника в сфере сервиса как элемент профессиональной культуры (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-6, ПКУВ-6)
12. Этические основы деятельности: профессиональная этика и профессиональная мораль. Соотношение понятий "этика", "мораль", "нравственность" (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, , ПКУВ-6)
13. Культура общения и речевой этикет работника контактной зоны в сфере сервиса (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-3, ПКУВ-1)
14. Методы сегментации рынка услуг (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-4, ПКУВ-6)
15. Сущность и цели маркетинговой деятельности сервисного предприятия: внешний и внутренний маркетинг (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-4, ПКУВ-6);
16. Особенности маркетинга услуг (УК-1, УК-2, УК-4, УК-5, ОПК-4).
17. Маркетинговая среда предприятия сервиса: понятие и сущность маркетинговой среды, ее основные компоненты (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-4, ПКУВ-6).
18. Маркетинговые исследования на рынке услуг (УК-1, УК-2, УК-4, УК-5, ОПК-4, ПКУВ-2).
19. Потребители услуг и их потребительское поведение. (УК-1, УК-2, УК-4, УК-5, ОПК-4, ПКУВ-1, ПКУВ-3, ПКУВ-6).
20. Формирование желаемой ответной реакции со стороны потребителя на рынке услуг (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-4, ПКУВ-1, ПКУВ-3, ПКУВ-, ПКУВ-2, ПКУВ-6).
21. Три уровня разработки услуги; создание нового продукта на рынке услуг (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-4, ПКУВ-3, ПКУВ-5).
22. Предприятие сервиса как субъект и объект предпринимательской деятельности. Цели и задачи его функционирования (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-5,)
23. Продукция предприятия сервиса, виды продукции предприятия (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-3, ПКУВ-6, ПКУВ-7).
24. Виды прибыли, факторы ее роста в сервисе (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-5; ПКУВ-5)
25. Состав и структура кадров предприятия сервиса. Показатели состояния и движения кадров предприятия сервиса (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-6, ПКУВ-3, ПКУВ-2)
26. Мировые тенденции развития предпринимательства в сервисе (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-5)
27. Организационно-правовые формы предпринимательства в сервисе. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-5, УК-6, ПКУВ-6, ПКУВ-5)
28. Специфические свойства услуг сервиса. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-3, УК-3 ПКУВ-3)
29. Понятие и виды предпринимательских сделок, содержание сделки. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-5, ПКУВ-6)
30. Предпринимательский риск, формы проявления риска в сервисном предпринимательстве. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-5; ПКУВ-6, ПКУВ-7)
31. Правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности, структура законодательства сервисного предпринимательства. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-6)
32. Виды классификаций гостиничных предприятий. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ПКУВ-6)

33. Конфликтные ситуации и пути их разрешения. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ПКУВ-2)
34. Классификация предприятий питания. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ПКУВ-6)
35. Виды сервиса и методы обслуживания, применяемые в ресторане. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ПКУВ-1, ПКУВ-4, ПКУВ-6)
37. Работа контактных служб предприятия сервиса. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-8, ОПК-3, ПКУВ-3, ПКУВ-6, ПКУВ-7)
41. Содержание, основные принципы системного подхода; классификация систем; признаки производственных систем и процессов в сервисе. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ПКУВ-4)
43. Спрос и предложение в сервисе. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-5)
44. Специфика услуги и роль сервисной деятельности в удовлетворения потребностей человека и общества. Влияние научно-технического прогресса на развитие рынка услуг. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-1 ПКУВ-4, ПКУВ-5)
45. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-1, ПКУВ-3, ПКУВ-5)
46. Комплексная классификация услуг.(УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5,)
47. Государственное регулирование деятельности предприятий сервиса. Нормативно-правовая база по государственному регулированию сервисной деятельности. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-8, ОПК-6)
48. Фазы жизненного цикла сервисного продукта или услуги. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-4, ПКУВ-3)
49. Особенности организации и функционирования юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в сфере сервиса. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ПКУВ-4, ПКУВ-6, ПКУВ-7)
50. Франчайзинг как современная форма организации бизнеса в сфере сервиса и его виды. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ПКУВ-5, ПКУВ-6, ПКУВ-5, ПКУВ-6)
51. Классификация потребностей в философском аспекте, их роль в процессе сервисной деятельности (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ПКУВ-1, , ПКУВ-6)
52. Содержательные теории мотивации поведения человека, их роль в процессе сервисной деятельности (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-2 ПКУВ-4, ПКУВ-6)
53. Стандартизация сервисной деятельности: сущность и объекты стандартизации, международная и национальная сертификация (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ПКУВ-7, ПКУВ-1, ПКУВ-6, ПКУВ-7)
54. Порядок сертификации работ и услуг, обязательная и добровольная сертификация.(УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-8, ПКУВ-1, ПКУВ-7)
55. Сущность лицензирования в сфере услуг, виды работ и услуг, подлежащие обязательному лицензированию. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-8, ПКУВ-1, ПКУВ-4, ПКУВ-6, ПКУВ-7)

Примерные типовые задачи и практические ситуации (третий вопрос билета):

1. Действия сотрудников предприятия сервиса в случае поступления от гостей жалоб на обслуживание. Как сгладить негативные впечатления клиентов? (ПКУВ-1, ПКУВ-6)
2. Определить этап жизненного цикла услуги с привязкой к месту и временному периоду предоставления (ОПК-4)
3. Алгоритм действий и виды первой помощи в случае внештатной ситуации: когда кому-то из гостей (туристов, посетителей ресторана) стало плохо, пожар в ресторане и т.п. (УК-8, ОПК-7)
4. Действия обслуживающего персонала ресторана в случае, если гость выбирает из двух блюд и/или напитков к ним и не может выбрать (в том числе и потому,

что не имеет детального представления о составе перечисленных в меню блюд). (ПКУВ-1 ПКУВ-6)

5. Действия сотрудников отеля в случае, если на момент заезда в гостиницу гостей, забронировавших конкретный тип номера, свободных номеров данной категории не оказалось. (ПКУВ-1, ПКУВ-6)

5. Действия сотрудников ресторана в случае, если в ожидании столика гости недовольны. Что можно предпринять для снижения раздражения? (ПКУВ-1 ПКУВ-6)

7. Действия сотрудников ресторана в случае, если гость заказал в ресторане блюдо, которое по различным причинам в данный момент приготовить нет возможности. (ПКУВ-1, ПКУВ-6)

Типовые задачи

1. Оценить экономическую целесообразность решения о внедрении новой услуги/увеличении доли рынка сервисного предприятия на основе данных об объемах реализации услуг и затратах до и после внедрения услуги/увеличения доли рынка (ПКУВ-2, ОПК-5)

2. На основе данных о размере основных средств на начало года и динамики их движения в течение рассматриваемого периода рассчитать: среднегодовую стоимость основных фондов; фондоотдачу и фондоемкость продукции, фондовооруженность работающих. (ПКУВ-5, ОПК-5)

4. Рассчитать чистую прибыль, рентабельность продаж и рентабельность услугсервисного предприятия на основе данных доходах и расходах в рассматриваемом периоде и ставки налога на прибыль. (ПКУВ-4, ОПК-5)

5. Рассчитать порог рентабельности сервисного предприятия в денежном и натуральном выражении на основе данных об объемах реализации услуг и величине издержек. (ПКУВ-5, ОПК-5)

6. Рассчитать сумму налога, подлежащего уплате сервисным предприятием, находящимся на упрощенной системе налогообложения, исходя из данных доходов и расходов организации в отчетном периоде . (ПКУВ-5, ОПК-5)

7. Рассчитать показатели эффективности инвестиционных затрат (чистый дисконтированный доход, индекс рентабельности и доходности инвестиций) на основе данных о величине первоначальных затрат на инвестиции, денежных потоках за период реализации проекта и размере ставки дисконтирования. (ПКУВ-5, ОПК-5)

8. Рассчитать показатели эффективности использования трудовых ресурсов предприятий сервиса: трудоемкость услуг, производительность труда, абсолютное и относительное высвобождение персонала, коэффициенты стабильности и текучести кадров (ПКУВ-5, ПКУВ-2, ОПК-5)

9. На основе данных об объемах реализации услуг и средних остатках оборотных средств рассчитать показатели эффективности использования оборотных средств: коэффициенты оборачиваемости и загрузки, длительность оборота (ПКУВ-4, ОПК-5)

3.2. Выпускная квалификационная работа

Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа) предназначена для определения исследовательских умений выпускника, глубины его знаний в избранной научной области, относящейся к профилю подготовки, навыков экспериментально-методической работы, освоенных компетенций. Содержание выпускной работы должно соответствовать проблематике дисциплин профессионального блока в соответствии с ФГОС ВО.

Выпускная квалификационная работа (ВКР) – это работа, в которой на основании авторских разработок, обобщения теории и практики, решаются актуальные для объекта исследования профессиональные задачи. В ВКР выпускник должен отразить знание

сферы сервиса, туризма или гостиничного дела, продемонстрировать уровень профессиональной подготовки, владения профессиональными технологиями, освоенность компетенций, умение разрабатывать новые подходы к решению проблем данных видов деятельности.

Целью выполнения выпускной квалификационной работы является развитие навыков в части идентификации и анализа экономических и организационных проблем, имеющих стратегическую и практическую важность для организации сферы сервиса и туризма. Студенты должны продемонстрировать свои аналитические способности, умение выявить и сформулировать проблему, определить и оценить имеющиеся альтернативные варианты ее решения, сделать обоснованный выбор из имеющихся альтернатив, предложить рекомендации и сформулировать выводы, заключения, и обобщения.

В соответствии с поставленной целью студент, в процессе выполнения выпускной квалификационной работы, должен решить следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы, ее практическую значимость для объекта исследования;
- сформулировать проблему, определив ее границы, масштабы, глубину, срочность и т.п.
- на основе изучения нормативно-правовой документации, статистических материалов, справочной и научной литературы по избранной теме, опыта зарубежных и отечественных организаций проанализировать и систематизировать теоретические аспекты сформулированной проблемы;
- собрать необходимый фактический материал для проведения конкретного анализа;
- провести анализ собранных данных, используя соответствующие методы обработки и анализа информации и сделать выводы;
- на основе проведенного анализа разработать рекомендации по повышению эффективности деятельности организации;
- довести данные рекомендации до руководства объекта исследования.

Основные этапы подготовки выпускной квалификационной работы

Выполнение выпускной квалификационной работы складывается из следующих основных этапов:

- выбор студентом темы выпускной квалификационной работы;
- согласование с руководителем ВКР темы ВКР и утверждение ее заведующим кафедрой;
- подбор и изучение литературных источников;
- составление плана работы, определение сроков выполнения ее отдельных разделов и их утверждение руководителем ВКР;
- подбор практических материалов, их анализ и обобщение;
- обработка данных, выполнение расчетов и разработка конкретных рекомендаций и предложений по решению выявленных проблем;
- представление отдельных разделов руководителю ВКР для проверки в соответствии с установленными сроками;
- доработка разделов, подготовка дополнительных материалов с учетом замечаний руководителя ВКР;
- прохождение предварительной защиты на кафедре, согласно утвержденного графика;
- завершение и техническое оформление выпускной квалификационной работы, представление ее в окончательном варианте руководителю ВКР;
- подготовка отзыва руководителем ВКР;
- подготовка рецензии от руководства объекта исследования или практика в соответствующей сфере(по желанию);
- подготовка студентом выступления, иллюстративного материала (таблиц, графиков и др.) к защите выпускной квалификационной работы;

- представление выпускной квалификационной работы на кафедре с последующей передачей ее комиссии (ГЭК);
- публичная защита выпускной квалификационной работы перед комиссией.

Подготовка выпускной квалификационной работы является формой самостоятельной работы студента при систематическом консультировании руководителем ВКР.

При выполнении работы важно соблюдать сроки подготовки ее. Рекомендуется спланировать представление подготовленной работы руководителю ВКР за **4 недели** до защиты. В этом случае у студента остается время для доработки и окончательного оформления материала с учетом замечаний руководителя.

Выпускная квалификационная работа в окончательном варианте должна быть представлена руководителю ВКР для написания отзыва не позднее, чем за **15 дней** до защиты и представлена на кафедру для направления ее на внешнее рецензирование (по желанию). Оформленная работа с отзывом руководителя и внешней рецензией (по желанию) должна быть сдана на кафедру за **5 дней** до начала работы комиссии ГЭК. В противном случае студент не допускается к защите в установленные сроки.

Общие требования к содержанию выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа должна соответствовать предъявляемым требованиям, как по оформлению, так и по содержанию. Автор работы должен показать, какую актуальную проблему для отрасли или организации он решил, какими практическими инструментами воспользовался, из числа тех навыков, которые были получены в процессе обучения. В основе работы должны лежать выявление и анализ существующих проблем, и обоснование предлагаемых решений. При этом следует придерживаться принципа «практической реализуемости» результатов работы. Автору необходимо показать в работе, насколько актуальными являются для отрасли или для организации выводы, полученные в работе, насколько они помогут решить поставленную проблему.

Основная часть работы должна состоять из 3 разделов.

В работе обязательно должна быть обоснована актуальность выявленной проблемы; подробно описано текущее состояние решаемой проблемы. Это может быть описание текущей стадии проекта, анализ ситуации в организации, общая характеристика бизнеса, в котором занят автор. Основное внимание необходимо уделить обоснованию практической значимости анализируемой проблемы для развития бизнеса.

В работе могут быть представлены альтернативные пути решения проблемы, проведено сравнение их эффективности и целесообразности. Анализ и сравнение возможных вариантов следует проводить с использованием методик и инструментария, освоенного в процессе обучения по специальности. Сделанные выводы должны основываться на объективных количественных и качественных показателях, таких, как экономическая и/или социальная эффективность, степень риска, сроки завершения и т.п. На основании выполненного анализа должен быть осуществлен обоснованный выбор конкретного варианта решения поставленной проблемы.

В зависимости от выбранной темы, содержание разделов может различаться по объему и глубине проработки.

Рекомендации по структуре и содержанию составных частей выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа – самостоятельная творческая работа студента. Независимо от избранной темы рекомендуется придерживаться приведенной ниже структуры работы:

Введение.

Глава 1. Формулировка проблемы, лежащей в основе избранной темы работы, изучение ее теоретических и методических аспектов.

Глава 2. Изучение исследуемой проблемы в организациях сервиса и туризма, подтверждение ее актуальности.

Глава 3. Разработка и обоснование рекомендаций и мероприятий по решению выявленных проблем в организациях сервиса и туризма, оценка социальной и (или) экономической эффективности, разработка регламента внедрения предложенных рекомендаций и мероприятий, их нормативно-правовое обеспечение.

Заключение.

Список использованных источников и литературы.

Приложения.

Введение.

Во введении целесообразно отразить степень изученности проблемы, исследовательскую или практическую значимость темы, характеристики объекта и предмета исследования, затем сформулировать проблему, определив ее границы, масштабы, глубину, срочность и т.п., исходя из чего сформулировать цель и задачи ВКР. Объем этой части составляет примерно 5% общего объема ВКР.

Глава 1.

Если работа носит исследовательский характер, можно сделать небольшой исторический экскурс, оценить степень изученности исследуемой проблемы; рассмотреть дискуссионные вопросы методики и методологии исследования, характерные для данной области управленческой или экономической науки, высказать свою точку зрения.

В главе целесообразно привести обзор литературы по теме работы, рассмотреть теоретическую сторону сформулированной проблемы, обосновать методику анализа проблемы в конкретной организации.

В зависимости от специфики структуры работы, количества параграфов, в ней может быть дан критический анализ сложившейся практики хозяйствования, раскрыты особенности зарубежного опыта в решении тех или иных проблем. Объем этой части составляет примерно 30% общего объема ВКР.

Глава 2.

Содержание второй главы представляет собой исследование прикладных аспектов проблемы: общий и управленческий анализ исследуемого хозяйствующего субъекта на основе конкретных данных организации. Вторая глава начинается с характеристики хозяйствующего субъекта по следующим позициям: история создания, структура управления, сфера и масштаб деятельности, организационно-правовая форма, конкурентная среда. Далее необходимо приступить к изучению конкретных показателей и сделать вывод о состоянии организации. При этом в тексте второй главы необходимо произвести анализ по методикам, описанным в теоретической части исследования (первой главе).

Материалы этой главы базируются на всестороннем и глубоком изучении статистического и фактического материала, собранного в процессе преддипломной практики.

Материалы для исследования должны быть достаточно полными и достоверными, чтобы, опираясь на них, можно было проанализировать положение дел в организации или отрасли, вскрыть резервы и наметить пути их использования, а также устранения вскрытых недостатков.

Изучение состояния дел в организации предполагает обработку собранных фактических данных за последние 3 года конкретной организации или отрасли.

Изучение и обработку информации необходимо проводить на основе современных методов и информационных технологий.

Анализ изучаемой проблемы в организации должен завершаться подтверждением ее актуальности для данной организации, на чем и будут базироваться выводы и рекомендации третьей главы работы.

Рекомендуется аналитическую часть выполнить в следующей последовательности и с использованием рекомендуемых показателей:

- общая характеристика деятельности объекта исследования или характеристика развития анализируемой отрасли;
- описание системы управления и организационной структуры управления организации или отрасли;
- анализ нормативно-правового обеспечения деятельности конкретной организации или организаций исследуемой отрасли;
- динамика темпа роста отрасли в целом, отрасли в регионе;
- динамика выручки за анализируемый период (для организации);
- динамика прибыли/ убытка за анализируемый период (для организации);
- динамика численности работающих в отрасли или организации;
- динамика дебиторской и кредиторской задолженности конкретной организации;
- доля рынка конкретной организации;
- портрет целевого потребителя;
- оценка эффективности используемых технологий;
- SWOT – анализ деятельности конкретной организации или отрасли;
- оценка конкурентной среды.

В зависимости от специфики темы ВКР количество исследуемых показателей может быть расширено по согласованию с руководителем ВКР и заведующим кафедрой.

Объем этой части составляет примерно 30% общего объема ВКР.

Глава 3.

В этой главе, опираясь на выводы по результатам проведенного исследования, следует обосновать рекомендации и мероприятия по решению проблемы в организациях сервиса, туризма или гостиничного хозяйства и разработать программу их внедрения.

В частности, определяются пути использования вскрытых резервов, устранения недостатков, обосновываются решения, обеспечивающие реализацию цели и задач исследования.

Разработка рекомендаций предполагает, что на основании проведенного исследования, позволившего выявить недостатки и возможности, выбрано решение проблемы, включая описание альтернативных решений и оснований для выбора предлагаемого решения. То есть студент должен привести достаточно полные и аргументированные предложения.

Вне зависимости от того, в какой области выполняется выпускная квалификационная работа, автору работы следует выделить конкретные факторы, на изменение которых нацелена работа.

В завершение третьей главы рекомендуется описать регламент реализации предложенных мероприятий с определением контрольных точек и ответственных лиц, используемых средств и методов внедрения. Рекомендуется также приложить проект внутренних документов, закрепляющих реализацию предложенных мероприятий, а также, если это возможно, предложить альтернативные решения на случай, если первоначальный план будет невозможно реализовать. Объем этой части составляет примерно 25-30% общего объема ВКР.

Заключение.

В заключении следует сформулировать основные выводы и рекомендации, вытекающие из результатов проведенного исследования. Объем заключения должен составлять 5-10% от общего объема выпускной квалификационной работы.

Требования, предъявляемые к оформлению выпускной квалификационной работы

Объем текста выпускной квалификационной работы должен составлять 60—80 страниц машинописного текста с полуторным интервалом, напечатанного на листах формата А4 с одной стороны. Шрифт – TimesNewRoman. Размер шрифта – 14. Размер полей: слева — 30 мм, справа — 10 мм, сверху — 20 мм., снизу — 25 мм. Текст необходимо выравнивать по ширине. Приложения в объем работы не входят и страницы не нумеруются.

Страницы учитываются, начиная с титульного листа. Нумеруются страницы, начиная с оглавления. Цифру, обозначающую порядковый номер страницы, ставят в середине верхнего поля страницы, размер шрифта – 12.

Необходимо придерживаться определенной композиционной структуры работы, основными элементами которой в порядке их расположения являются следующие:

- 1) титульный лист;
- 2) содержание;
- 3) введение;
- 4) основная часть в соответствии с заданием;
- 5) заключение;
- 6) список использованных источников и литературы;
- 7) приложения.

Титульный лист

Титульный лист является первой страницей работы.

Заглавие выпускной квалификационной работы приводится без слова «тема» и в кавычки не заключается.

Титульный лист должен быть подписан студентом, руководителем ВКР выпускной квалификационной работы, заведующим кафедрой. Если какая-то подпись отсутствует, то работа к защите **не допускается**.

Титульный лист учитывается при нумерации страниц, однако номер на титульном листе **не ставится**.

Содержание

В содержании приводятся заголовки структурных частей работы, начиная с введения, и указываются страницы, с которых они начинаются. **Заголовки оглавления должны точно повторять заголовки в тексте**. Сокращать или давать их в другой формулировке, последовательности или соподчиненности по сравнению с заголовками в тексте нельзя. Все заголовки начинают с заглавной буквы без точки в конце.

Содержание выпускной квалификационной работы выполняется по установленному образцу и имеет номер страницы 2.

Основная часть выпускной квалификационной работы состоит из разделов, подразделов, пунктов и подпунктов (при необходимости). Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей выпускной квалификационной работы, обозначенные арабскими цифрами без точки в конце. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела и номера подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Заголовки разделов и подразделов следует записывать с абзаца с прописной буквы без точки в конце, жирным шрифтом, не подчеркивая. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Между заголовком и текстом должна быть одна пустая строка. Каждую главу ВКР рекомендуется начинать с новой страницы.

Нумерация пунктов должна быть в пределах подраздела, и номер пункта должен состоять из номеров раздела, подраздела и пункта, разделенных точками. Название главы и параграфа выделяются жирным шрифтом, выравнивание по ширине. Между названием

параграфа и текстом параграфа один пробел.

Например:

1. Теоретические основы развития услуг в сфере общественного питания

1.1. Принципы организации услуг в сфере общественного питания

Сфера общественного питания как специфическая отрасль включает в себя предприятия различных форм собственности, объединенные по характеру перерабатываемого сырья и

В тексте выпускной квалификационной работы могут быть перечисления. Перед каждой позицией перечисления следует ставить дефис или, при необходимости ссылки на одно из перечислений, строчную букву, после которой ставится скобка (без точки). Если необходима дальнейшая детализация перечислений, используют арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

Каждый пункт, подпункт и перечисление следует записывать с абзацного отступа.

Формулы, содержащиеся в выпускной квалификационной работе, располагают на отдельных строках, нумеруют сквозной нумерацией арабскими цифрами в данном параграфе, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках. Единичную формулу обозначают (1.1.1). Непосредственно под формулой приводится расшифровка символов и числовых коэффициентов, если они не были пояснены ранее в тексте. Первая строка расшифровки начинается словом "где" без двоеточия после него. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки.

Например:

Оценку удовлетворенности проведем по методике, предлагаемой Желновой К.В, по следующей формуле (2.2.1) [8, с. 156]:

$$K_y = \frac{\sum_{\phi=1}^n (Y_{\phi} * B_{\phi})}{\sum_{\phi=1}^n B_{\phi}} \quad 2.2.1$$

где K_y - коэффициент удовлетворенности, баллов;

Y_{ϕ} - среднее значение удовлетворенности по фактору, баллов;

B_{ϕ} - среднее значение важности фактора для обеспечения

В тексте выпускной квалификационной работы **не допускается:**

- сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в таблицах и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки;

- употреблять знаки (<, >, ≠, №, %) без цифр.

Числовые значения величин с обозначением единиц физических величин и величин счета следует писать цифрами, а число без обозначений единиц физических величин и единиц счета от единицы до девяти — словами,

например:

783 тыс.руб. или семь филиалов.

Если в тексте выпускной квалификационной работы приводится ряд числовых значений, выраженных в одной и той же единице физической величины, то ее указывают только после последнего числового значения,

например:

1; 1,5; 2 г.

В тексте выпускной квалификационной работы перед обозначением параметра дают его пояснение. Например: *текущая стоимость (С)*.

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц, а ссылка на таблицу по тексту оформляется следующим образом: (*см. табл. 1.2.1*). Ссылки на таблицы и рисунки в тексте **обязательны**.

Таблица должна иметь название, которое следует выполнять строчными буквами (кроме первой прописной) и помещать над таблицей по центру. Заголовки граф и строк таблицы начинают с прописных букв. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается. Заголовки граф могут быть записаны параллельно или перпендикулярно (при необходимости) строкам таблицы. Высота строк в таблице должна быть не менее 8 мм. Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами в соответствии с параграфом, в котором находится таблица.

Между названием таблицы и самой таблицей пробел не ставится.

Если строки или графы таблицы выходят за формат страницы, ее делят на части, помещая одну часть под другой. Слово «Таблица...» указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слова "Продолжение таблицы..." с указанием номера таблицы также справа над ней. Название при этом помещают только над первой ее частью.

Если все показатели, приведенные в графах таблицы, выражены в одной и той же единице физической величины, то ее обозначение необходимо помещать над таблицей справа, а при делении таблицы на части — над каждой ее частью.

Пример оформления таблиц:

Таблица 1.2.1

Соотношения темпов изменений выручки от реализации и себестоимости продукции кафе «Колоритное», тыс. руб.

| Показатель | 2015 | 2016 | 2017 | темпы изменений, % | |
|---------------------------------|--------|--------|--------|--------------------|--------|
| Выручка от реализации продукции | 17 982 | 18 421 | 19 267 | 102,44 | 104,59 |
| Себестоимость продукции | 11 050 | 11 933 | 12 631 | 107,99 | 105,85 |

Или

Таблица 2.1.2

Основные экономические показатели деятельности кафе «Колоритное»

| Показатель | 2015 | 2016 | 2017 | Относит. Изменение | |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------------------|----------------|
| | | | | 2015/2016 % | 2016/2017 % |
| Выручка, тыс. руб. | 17 982 | 18 421 | 19 267 | 102,44 | 104,59 |
| Расходы тыс. руб. | 11 050 | 11 933 | 12 631 | 107,99 | 105,85 |
| Прибыль, тыс. руб. | 6 932 | 6 488 | 6 636 | 93,59 | 102,28 |
| Рентабельность, % | 38,55 | 35,22 | 34,44 | 91,36 | 97,79 |
| Общ. чис-ть персонала, чел. | 13 | 14 | 14 | 107,69 | 100,00 |
| Выручка на 1 сотрудника, тыс. руб. | 1 383 | 1 316 | 1 376 | 95,12 | 104,59 |
| Затраты на 1 сотрудника, тыс. руб. | 850 | 852 | 902 | 100,28 | 105,85 |
| Прибыль на 1 сотрудника, тыс. руб. | 533 | 463 | 474 | 86,91 | 102,28 |

Между текстом и словом таблица пробел также не ставится.

Графу «Номер по порядку» в таблицу включать не допускается. При необходимости порядковые номера показателей указывают в боковике таблицы перед их наименованием.

Повторяющийся в графе таблицы текст, состоящий из одиночных слов, чередующихся с цифрами, допускается заменять кавычками. Если повторяющийся текст состоит из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, марок, знаков, математических символов не допускается.

Не допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа. Подобные таблицы выносятся в приложения. Также все **таблицы и рисунки занимающие более ½ страницы переносятся в приложения.**

К тексту и таблицам могут даваться примечания. Примечания следует выполнять с абзаца с прописной буквы. Если примечание одно, его не нумеруют и после слова «Примечание» ставится тире и текст примечания следует начинать тоже с прописной буквы. Несколько примечаний нумеруют по порядку арабскими цифрами, без точки после них. После таблицы, перед текстом необходимо добавить один пробел.

Иллюстрации, схемы и графики могут быть расположены, как по тексту выпускной квалификационной работы, так и в приложении. Их следует нумеровать арабскими цифрами в соответствии с номером параграфа. Нарисунком также необходима ссылка по тексту работы.

например:

На рисунке 1.2.1 представлена структура..... **или** структура ООО «PPP» является линейно-функциональной (см. рис. 1.2.1).

Слово рисунок, его номер и название пишутся после самого рисунка, слово «рисунок» пишется полностью.

например:

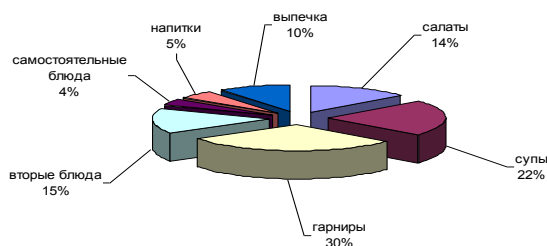


Рисунок 2.2.2. Доля прибыли по основным позициям 2016 год

Между текстом и рисунком, а также между названием рисунка и последующим текстом работы необходимо поставить один пробел.

Приложения должны иметь заголовок, который записывают справа с прописной буквы отдельной строкой.

Основными положениями, которыми необходимо руководствоваться при компоновке приложений, являются следующие:

- основной документ должен сохранять свою логичность и целостность и без приложений;

- не допускается помещать в приложения важные материалы, составляющие смысловое наполнение основной части работы. Если материал является существенным для помещения в основных разделах работы, но при этом громоздким и объемным, следует разместить в основной части работы структурное содержание материалов – укрупненную таблицу, рисунок без детализации и т.п., а в приложении – соответственно, полный вариант материала;

- приложения помещаются в конце работы после библиографии.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в выпускной квалификационной работе более одного приложения они нумеруются арабскими цифрами без знака «№», например: Приложение 1.

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста.

Даже если в выпускной квалификационной работе одно приложение, оно обозначается «Приложение 1».

В тексте выпускной квалификационной работы на все приложения должны быть даны ссылки, связь основного текста с приложением осуществляется через ссылки в выпускной квалификационной работе, которые заключаются в скобки.

например:

«... в приложении 2 приведена сравнительная характеристика...».

или

«В работе был проведен сравнительный анализ определений услуга (см. Приложение 5)»

В оглавлении работы приложения отражаются в виде самостоятельной рубрики без указания полного названия каждого приложения.

При большом объеме или формате приложений допускается оформлять их в виде самостоятельного тома, на титульном листе которого дают заголовок «Приложения» и затем повторяют все элементы титульного листа ВКР.

Для пояснения отдельных данных, приведенных в выпускной квалификационной

работы, их следует обозначать надстрочными знаками сноски (ссылки).

Подстрочные сноски печатают с абзацного отступа и от основного текста отделяют сплошной чертой.

В качестве знака сноски рекомендуется применять арабские цифры. Если примечание относится к отдельному слову, то знак сноски должен стоять непосредственно у этого слова, если же оно относится к предложению (или группе предложений), то в конце предложения.

Сноски нумеруют в последовательном порядке в пределах каждой страницы. На каждой следующей странице нумерацию сносок начинают сначала.

например:

Таблица 2.3.3

Структура и состав себестоимости продукции услуги «Мобильный обед»

в 2017 году¹

| Наименование статьи затрат | В тыс. руб. | Уд. вес, % |
|--|-------------|------------|
| Сырье и материалы, % | 14 268 | 57,36% |
| Приобретенные комплектующие изделия, полуфабрикаты, % | 425 | 1,71% |
| Работы и услуги производственного характера, выполненные сторонними организациями, | 353 | 1,42% |
| Топливо, энергия | 189 | 0,76% |
| Затраты на оплату труда, | 4 281 | 17,21% |
| Отчисления на социальные нужды, % | 1 455 | 5,85% |
| Амортизация основных средств, % | 2 333 | 9,38% |
| Налоги, включаемые в себестоимость продукции, | 713 | 2,87% |
| Прочие затраты | 856 | 3,44% |
| Итого | 24 874 | 100% |

¹Сформировано на основании внутренней отчетности ООО «Кафе «Колоритное»

В тексте выпускной квалификационной работы иногда приходится ссылаться на факты, установленные другими авторами или включать в текст заимствованный у них материал для подтверждения собственных выводов или для критического разбора того или иного высказывания. В этом случае цитаты обязательно заключаются в кавычки и сопровождаются ссылками с указанием источников, с указанием страницы, откуда взята цитата.

например:

Можно констатировать, что «современное техническое развитие мира таково, что для решения сложных вопросов требуется привлечение целых коллективов специалистов, причем разных направлений» [2, с. 73].

Первая цифра соответствует номеру источника в списке литературы, вторая цифра соответствует номеру страницы с которой взята цитата.

Заключение

Завершается работа заключительной частью, которая называется «Заключение». Эта часть представляет собой наиболее важные, четкие и продуманные выводы, к которым приходит автор, основываясь на проведенном исследовании и анализе рассмотренных примеров.

Заключение может включать в себя практические предложения и рекомендации.

Список использованных источников и литературы

После заключения должен быть помещен список использованных источников и литературы (библиографический список (список литературы)).

Каждый включенный в такой список литературный источник должен иметь отражение в тексте работы. Не следует включать в библиографический список те работы, на которые нет прямых ссылок в тексте. Не рекомендуется включать в этот список энциклопедии, справочники, научно-популярные книги, газеты. Если есть необходимость в использовании таких изданий, то следует привести их в подстрочных ссылках в тексте ВКР.

Список использованной литературы оформляется алфавитным способом группировки, который предполагает размещение литературных источников по алфавиту фамилий авторов и заглавий (если автор не указан). При этом работы, опубликованные на иностранном языке, обычно размещают после перечня всех источников на языке выпускной квалификационной работы. Список источников должен быть пронумерован.

Источники располагают в следующем порядке:

1. Нормативно-правовые документы.
2. Монографии.
3. Учебники и учебные пособия.
4. Журнальные статьи и материалы конференций.
5. Материалы из интернет-источников.
6. Зарубежная литература.

Необходимо соблюдать следующие основные правила составления библиографического списка:

- Нормативно-правовые акты размещаются в списке литературы по юридической силе:
 - международные законодательные акты – по хронологии;
 - Конституция РФ;
 - кодексы – по алфавиту;
 - законы РФ – по хронологии;
 - указы Президента РФ – по хронологии;
 - акты Правительства РФ – по хронологии;
 - акты министерств и ведомств в последовательности – приказы, постановления, положения, инструкции министерства – по алфавиту, акты – по хронологии.
 - Законы субъектов РФ;
 - Решения иных государственных органов и органов местного самоуправления.

например:

1. Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ) // «Собрание законодательства РФ», 14.04.2014, N 15, ст. 1691.
2. Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948) // «Российская газета», 10.12.1998.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 01.07.2014) // «Собрание законодательства РФ», 13.01.1997, № 2, ст. 198.

4. Приказ МВД России N 776, Минобороны России N 703, ФСБ России N 509, ФСО России N 507, ФТС России N 1820, СВР России N 42, ФСИН России N 535, ФСКН России N 398, СК России N 68 от 27.09.2013 "Об утверждении Инструкции о порядке представления результатов оперативно-розыскной деятельности органу дознания, следователю или в суд" (Зарегистрировано в Минюсте России 05.12.2013 N 30544) // "Российская газета", N 282, 13.12.2013.

- Для книг написанных одним автором в начале указываются фамилия и инициалы автора. При этом после фамилии ставится запятая и уже после неё указываются инициалы отделённые точками. Затем следует полное название книги, после которого ставится «слеш» (косая черта “ / “) и далее повторяется ФИО автора, но сначала указываются инициалы, а затем фамилия. После фамилии ставится точка, а за ней – тире. После тире указывается: город, двоеточие, название издательства, запятая, год издания, точка. После точки пишем тире, за ним указываем количество страниц в данной книге, букву «с» и точка.

например:

Жабина С.Г. Основы экономики, менеджмента и маркетинга в общественном питании / С.Г. Жабина. - М.: Академия, 2016. - 336 с.

- Если книга написана авторским коллективом из 2-3 человек, то в начале библиографического описания указываются фамилия и инициалы одного (первого) автора. После фамилии ставится точка. Далее следует полное название книги. Затем ставится «слеш» и идёт повторение данных авторов, но сначала указываются инициалы, а потом фамилия. После последней фамилии ставится точка, а за ней – тире. После тире указывается: город, двоеточие, название издательства, запятая, год издания, точка. После точки пишем тире, за ним указываем количество страниц в данной книге, букву «с» и точка.

например:

Волков М.В. Современная экономика/ М.В. Волков, А.В. Сидоров. - СПб.: Питер, 2016.- 155 с.

- Для книг, у которых 4 и более авторов действует особый порядок оформления. В целом он аналогичен тому, что применяется в книгах с 2 и 3 авторами, но с одним исключением: При повтором перечислении авторов после наименования книги и «слеша» указываются не все авторы, а опять лишь первый. При этом его ФИО дополняется заключённой в квадратные скобки припиской [и др.].

например:

Коробкин М.В. Современная экономика/ М.В. Коробкин [и др.] - СПб.: Питер, 2014.- 325 с.

- Если в списке литературы указываются учебные пособия, учебники, учебно-методические комплексы и прочие виды специальной литературы, необходимо дополнить общие правила оформления элементом обозначения типа издания. Для этого в указанные выше правила оформления книг, сразу после наименования издания ставится двоеточие и пишется тип издания.

например:

Волков М.В. Современная экономика [Текст]: учебное пособие / М.В. Волков. - СПб.: Питер, 2014.- 225 с.

-
- Для оформления учебного пособия под редакцией одного автора, объединившего труды нескольких авторов, нужно сначала написать наименование издания, далее двоеточие и тип издания (учебник / учеб. пособие), далее «слеш» и фраза «под ред.». После этого указываются сначала инициалы, а затем фамилия редактора. Далее следует стандартный порядок оформления, приведённый выше.

например:

Фармацевтическая химия: учеб. пособие для студ. вузов / Под ред. И.Н. Совенко. -М.: Риор, 2014. - 323 с.

- Для многотомных книг необходимо указывать номер тома, который был использован в работе. Для этого сразу после названия издания делается приписка «Т.1.», где 1 – это номер тома.

например:

Боков А.Н. Экономика. Т.2. Микроэкономика [Текст] / А.Н. Боков. - М.: Норма, 2015. - 532 с.

- Для описания статей из периодических изданий действует следующий порядок указания элементов описания библиографического источника: фамилия и инициалы автора; название статьи; «слеш» и снова ФИО автора, но сначала инициалы, а потом фамилия; затем две косые черты; название периодического издания или сборника, в котором размещена статья (кавычки не используются); тире, год издания; после чего следуют точка, номер (иногда в скобках может быть указан месяц издания); точка, тире; затем номера первой и последней страниц статьи.

например:

Боков В.К. Причины кризиса экономической модели США / В.К. Боков // РБК. -2014. - №4 (11). - С. 32-36.

- Для описания материалов, размещенных в сети Интернет необходимо указывать название публикации, отражать, что это электронный ресурс, указывать в режиме доступа полный адрес, а также отображать дату обращения.

например:

Рекомендации по оформлению списка литературы [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://referatwork.ru>, свободный. (Дата обращения: 16.08.2015 г.).

- Издания на иностранных языках размещаются в конце списка после русскоязычных источников в порядке латинского алфавита.

Список литературы должен содержать не менее 50 источников.

В ходе защиты ВКР оценивается сформированность компетенций (*Приложение №5*).

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.

4.1. Показатели и критерии оценивания компетенций, критерии выставления оценок (соответствия подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе подготовки и сдачи государственного экзамена

| Этапы оценки сформированности компетенций: | Код контролируемой компетенции | Формы оценивания | Уровни сформированности компетенции | |
|--|--|---|---|---------------------------------------|
| 1 этап | УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК УВ-5, ПК УВ-6, ПК УВ - 7 | Устные ответы на вопросы по экзаменационным билетам (Вопрос №1) | не аттестован низкий средний высокий | 10 и менее 11-20 21-30 31-40 |
| | | Устные ответы на вопросы по экзаменационным билетам (Вопрос №2) | | |
| макс: | | | | 60 |
| 2 этап | ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК УВ-5, ПК УВ-6, ПК УВ - 7 | Решение задач и практических ситуаций (Вопрос №3) | не аттестован низкий средний высокий | 5 и менее 6-10 11-15 16-20 |
| макс: | | | | 40 |
| ВСЕГО макс: | | | | 100 |

Формы, уровни и критерии оценивания сформированности компетенции

| Форма | Уровни оценивания | Критерии оценивания |
|-------|-------------------|---------------------|
|-------|-------------------|---------------------|

| оценивания | | |
|---|---|---|
| Устные ответы на вопросы по экзаменационным билетам | Не аттестован (Не удовлетворительно) | Выпускник показывает слабые знания лекционного и практического материала, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение содержания вопросов. Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные членами комиссии вопросы или затрудняется с ответом. |
| | Низкий (Удовлетворительно) | Выпускник показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные комиссией вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания. |
| | Средний (Хорошо) | Выпускник показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного материала, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Выпускник знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые членами экзаменационной комиссии, не вызывают существенных затруднений. |
| | Высокий (Отлично) | Выпускник показывает высокий уровень компетентности, знание материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплинам, включенным в государственный экзамен, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы членов комиссии отвечает уверенно, по существу. |

| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| Решение задач и практических ситуаций | Не аттестован (Не удовлетворительно) | Студент неполно изложил задание; при изложении были допущены существенные ошибки; результаты выполнения работы не удовлетворяют требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы. |
| | Низкий (Удовлетворительно) | Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении была допущена 1 существенная ошибка; знает и понимает основные положения данного задания, но допускает неточности в формулировке понятий; излагает выполнение задания недостаточно логично и последовательно; затрудняется при ответах на вопросы преподавателя; материал оформлен неаккуратно или не в соответствии с требованиями. |
| | Средний (Хорошо) | Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении были допущены 1-2 несущественные ошибки, которые он исправляет после замечания преподавателя; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала; материал оформлен недостаточно аккуратно и в соответствии с требованиями. |
| | Высокий (Отлично) | Студент обстоятельно, с достаточной полнотой излагает соответствующую тему; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала. Материал оформлен аккуратно в соответствии с требованиями. |

Критерии итогового оценивания сформированности компетенций при сдаче государственного экзамена

| Формы оценивания | Уровни оценивания | Критерии оценивания |
|---|-------------------|---------------------|
| Устные ответы на вопросы по экзаменационным билетам. Решение задач и практических ситуаций | – не аттестован | 50% и менее |
| | – низкий | 51% – 65 % |
| | – средний | 66 % – 84% |
| | – высокий | 85% – 100% |

При проведение государственной итоговой аттестации **на государственном экзамене** для перевода оценки из 100-балльной в 5-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированной компетенции |
|--------------------|---------------------|------------------------------------|
| 50 и менее | Неудовлетворительно | Не аттестован |
| 51 – 65 | Удовлетворительно | Низкий |
| 66 – 84 | Хорошо | Средний |
| 85 – 100 | Отлично | Высокий |

5.1. Показатели и критерии оценивания компетенций, критерии выставления оценок (соответствия подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

| Содержание | Методические рекомендации по оцениванию сформированности компетенции | Формируемые для контрольных точек и оцениваемые компетенции | Критерии оценки по содержанию и качеству | Баллы |
|-----------------|--|---|---|-------|
| Введение | Четкое и краткое обоснование выбора темы, определение актуальности, предмета и объекта исследования, формулировка целей и задач, описание используемых при выполнении работы методов эмпирического исследования и обработки данных | УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6. | Тема, ее актуальность убедительно обоснованы и связаны с заявленной областью исследования; предмет и объект, цель и задачи исследования определены четко и однозначно; выбранные методы эмпирического исследования и обработки данных оригинальны и соответствуют специфике исследования. | До 10 |
| | | | Тема, ее актуальность обоснованы в общем; предмет и объект, цель и задачи исследования в целом определены; выбраны методы эмпирического исследования и обработки данных соответствуют специфике исследования. | До 8 |
| | | | Тема, ее актуальность, предмет и объект, цель и задачи исследования определены неубедительно, общими, декларативными утверждениями, методы исследования носят общий характер | До 6 |

| | | | | |
|----------------|--|--|--|-------|
| | | | Актуальность темы не обоснована, расплывчата/отсутствует, предмет и объект не отражают тематику ВКР, методы исследования носят общий характер | До 4 |
| Глава 1 | Социально-экономическая сущность исследуемой проблемы, теоретические основы и подходы к решению, их оценка, собственная позиция автора, обоснованный выбор методологии и методики проведения качественного и количественного анализа предмета и объекта исследования в конкретных условиях | УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК УВ-5, ПК УВ-6, ПК УВ - 7 | Проведен анализ различных подходов к изучению исследуемого вопроса, показаны слабоизученные аспекты подлежащие разработке, показана собственная позиция автора, адекватно определена методология и методика проведения качественного и объекта и предмета, причины их возникновения и пути возможного устранения сформулированы в общем. | До 15 |
| | | | Проведен анализ различных подходов к изучению исследуемого вопроса, но не выявлены слабоизученные аспекты подлежащие разработке, просматривается определенная позиция автора по рассматриваемому вопросу, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования определена в общем. | До 12 |
| | | | Анализ степени изученности проблемы заменен общей характеристикой научных публикаций, отсутствует авторская позиция, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования определена достаточно расплывчато. | До 8 |

| | | | | |
|----------------|---|--|--|-------|
| | | | Анализ степени изученности проблемы заменен конспектом учебной литературы, отсутствует авторская позиция, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования просматривается слабо/не определена. | До 6 |
| Глава 2 | Результаты анализа вторичных и первичных данных, анализ изучаемой проблемы с использованием различных методов исследования, выявление тенденций и проблем развития объекта и предмета исследования, причины, обусловившие их возникновение, пути их возможного устранения | ОК-1, ОК-2, УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК УВ-5, ПК УВ-6, ПК УВ - 7 | Использовались оригинальные методики и инструменты исследования и анализа результатов; тенденции и проблемы развития объекта и предмета, причины их возникновения и пути возможного устранения сформулированы четко и однозначно. | До 15 |
| | | | Использовались традиционные методики и инструменты исследования и анализа результатов; тенденции и проблемы развития объекта и предмета, причины их возникновения и пути возможного устранения сформулированы в общем | До 12 |
| | | | Проведен анализ различных подходов к изучению исследуемого вопроса, но не выявлены слабоизученные аспекты, подлежащие разработке, просматривается определенная позиция автора по рассматриваемому вопросу, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования определена в общем. | До 8 |
| | | | Анализ степени изученности проблемы | До 6 |

| | | | | |
|----------------|---|--|--|-------|
| | | | заменен общей характеристикой научных публикаций, отсутствует авторская позиция, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования определена достаточно расплывчато. | |
| | | | Анализ степени изученности проблемы заменен конспектом учебной литературы, отсутствует авторская позиция, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования просматривается слабо/не определена. | До 4 |
| Глава 3 | Практические предложения по решению выявленных проблем, направления их практического применения, оценка эффективности предложений, результаты апробации предлагаемых рекомендаций (при необходимости) | УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК УВ-5, ПК УВ-6, ПК УВ - 7 | Предложения четко сформулированы, убедительно обоснована практическая значимость полученных результатов, присутствует оценка социальной и/или экономической эффективности их реализации, могут быть рекомендованы к внедрению | До 15 |
| | | | Предложения четко сформулированы, присутствует оценка социальной и/или экономической эффективности их реализации, отдельные результаты могут быть использованы в практической деятельности | До 12 |
| | | | Результаты носят общий характер, не понятно их практическое значение, отсутствует обоснование социальной и/или экономической эффективности. | До 8 |

| | | | | |
|-------------------------|--|---|--|-------|
| | | | Результаты не обозначены, поверхностны | До 6 |
| Заключени е | Логически стройное изложение итогов исследования в ВКР, их соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными и сформулированным и во введении | УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6 ОПК-7, ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК УВ-5, ПК УВ-6, ПК УВ - 7 | Достигнута основная цель ВКР, полностью решены поставленные задачи | До 10 |
| | | | Часть задач ВКР решена полностью, отдельные задачи решены частично, цель ВКР в основном достигнута | 8 |
| | | | Частично решены все задачи ВКР/цель ВКР достигнута частично | 6 |
| | | | Только некоторые из поставленных задач решены частично, что ставит под сомнение достижение основной цели ВКР/задачи не решены, основная цель ВКР не достигнута | 4 |
| Презентаци и | Иллюстрационный материал, выполненный в форме презентации слайдов MSOfficePowerPoint в объеме от 6-ти до 12-ти слайдов, раскрывающий в наглядном виде основные положения диссертации и иллюстрирующий доклад | УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6 ОПК-7, ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК УВ-5, ПК УВ-6, ПК УВ - 7 | Полностью отражает достигнутые результаты ВКР, выполнен на высоком уровне, нагляден | До 10 |
| | | | Достаточно полно отражает достигнутые результаты ВКР, выполнен на хорошем уровне, нагляден | 8 |
| | | | Частично отражает результаты ВКР, выполнен на низком уровне, не нагляден | 6 |
| | | | Имеет слабую связь с достигнутыми результатами, ненагляден/полностью заимствован | 4 |
| Защита ВКР | Материалы к защите и доклад (оцениваются каждым членом Государственной аттестационной комиссии) | УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ПК УВ-1, | Аргументированное обоснование актуальности выбранной темы, четкость постановки цели и задачи исследования | 0-1 |
| | | | Структура работы (оглавление) соответствует постановленным целям и задачам | 0-1 |
| | | | Теоретическое | 0-1 |

| | | | | |
|------------------------------------|---------------------------|---|--|-----|
| | | ПК УВ-2, ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК УВ-5, ПК УВ-6, ПК УВ - 7 | обоснование и раскрытие сущности по выбранной теме | |
| | | | Методология исследования | 0-1 |
| | | | Логика изложения, стиль изложения | 0-1 |
| | | | Теоретическая и практическая ценность полученных результатов исследования и рекомендаций | 0-1 |
| | | | Использование литературы: широкий спектр источников (нормативно-правовые акты, учебная и специальная литература, научные и практические публикации, Интернет- ресурсы); актуальность источников | 0-1 |
| | | | Наличие графических работ (таблиц, графиков, диаграмм, рисунков, схем), качество приложений | 0-1 |
| | | | Использование информационно- аналитического материала | 0-1 |
| | | | Качество оформления работы (титульного листа, графических работ, приложений, списка используемой литературы) | 0-1 |
| Отзыв руководите ля | Отзыв руководителя ВКР | УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК- 2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК- 5, ОПК-6, ОПК-7, ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК УВ-5, ПК УВ-6, ПК УВ - 7 | Замечания отсутствуют/незначительн ые замечания дискуссионного характера | 5 |
| | | | Есть незначительные замечания | 4 |
| | | | Существенные замечания | 3 |
| | | | Отрицательная оценка ВКР | 2 |
| Ответы на | Ответы на вопросы | УК-1, УК-2, | Ответы полные | 5 |

| | | | | |
|---------------------------|--|--|--|------------|
| вопросы членов ГЭК | членов ГЭК (оцениваются каждым членом Государственной аттестационной комиссии) | УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК УВ-5, ПК УВ-6, ПК УВ - 7 | Ответы относительно полные | 4 |
| | | | Значительные затруднения при ответах | 3 |
| | | | Практическое отсутствие правильных ответов | 2 |
| Итоговая | Средняя арифметическая оценка | УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК УВ-5, ПК УВ-6, ПК УВ - 7 | отлично | 85 – 100 |
| | | | хорошо | 66 – 84 |
| | | | удовлетворительно | 51 – 65 |
| | | | неудовлетворительно | 50 и менее |

При итоговой аттестации для перевода оценки из 100-балльной в 5-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированной компетенции |
|--------------------|---------------------|------------------------------------|
| 50 и менее | Неудовлетворительно | Не аттестован |
| 51 – 65 | Удовлетворительно | Низкий |
| 66 – 84 | Хорошо | Средний |
| 85 – 100 | Отлично | Высокий |

- оценка «отлично» выставляется Студенту, если в результате набрано от 85 до 100 баллов;

- оценка «хорошо» выставляется Студенту, если в результате набрано от 66 до 84 баллов;

- оценка «удовлетворительно» выставляется Студенту, если в результате набрано от 51 до 65 баллов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется Студенту, если в результате набрано 50 и менее баллов.

**5.2.Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ
по направлению 43.03.01 Сервис (бакалавриат)
направленность (профиль) подготовки
Организация сервисной деятельности**

1. Перспективы малого предпринимательства в сфере сервиса (на примере предприятия сервиса)
2. Анализ и оптимизация процессов обслуживания с исследованием качественных аспектов организации деятельности предприятия (на примере предприятия сервиса)
3. Организация и управление производственной деятельностью сервисного предприятия (на примере предприятия сервиса)
4. Анализ и формирование деловых коммуникаций в различных сферах сервиса (на примере предприятия сервиса)
5. Разработка вопросов организации новых сервисных предприятий (на примере предприятия сервиса)
6. Создание новых видов услуг (на примере предприятия сервиса)
7. Расширение ассортимента пакета услуг (на примере предприятия сервиса)
8. Формирование оптимальной инфраструктуры сервиса(на примере предприятия сервиса)
9. Анализ и формирование клиентоориентированности сервисного предприятия(на примере предприятия сервиса)
10. Разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя(на примере предприятия сервиса)
- 11.Совершенствование и оптимизация организационной структуры предприятия сервиса (на примере предприятия сервиса)
- 12.Разработка стратегии совершенствования имиджа предприятия(на примере предприятия сервиса)
- 13.Формирование характеристик индивидуального имиджа с учетом образа жизни клиента (на примере предприятия сервиса)
- 14.Особенности продвижения предприятия на современном рынке услуг
- 15.Организация системы мерчандайзинга сервисных предприятий (на примере предприятия сервиса)
- 16.Разработка (совершенствование) системы управления качеством услуг на сервисном предприятии
- 17.Совершенствование рекламной деятельности предприятия сферы сервиса (на примере предприятия сервиса)
- 18.Формирование и совершенствование фирменного стиля предприятия сферы сервиса.
- 19.Совершенствование системы управления персоналом предприятия сферы сервиса (на примере предприятия сервиса).
- 20.Разработка и внедрение программы развития новых видов услуг (на примере предприятия сервиса)
- 21.Формирование и совершенствование клиентоориентированного подхода в деятельности предприятий сферы услуг (на примере предприятия сервиса)
- 22.Совершенствование системы оплаты и стимулирования труда на предприятиях сервиса.

23. Совершенствование использования информационных технологий в организациях сферы услуг (на примере предприятия сервиса)
24. Совершенствование корпоративной культуры как инструмента повышения эффективности сервисного обслуживания (на примере предприятия сервиса)
25. Состояние и пути совершенствования музейного сервиса (на примере предприятия сервиса)
26. Анализ влияния потребительского спроса на услуги предприятий сферы сервиса (на примере предприятия сервиса)
27. Анализ и оценка конкурентоспособности предприятия сферы сервиса (на примере предприятия сервиса)
28. Совершенствование стратегии ценообразования на рынке сервисных услуг (на примере предприятия сервиса)
29. Совершенствование качества обслуживания на предприятии сервиса (на примере предприятия сервиса)
30. Формирование конкурентных преимуществ услуг предприятий сферы сервиса.
31. Проблемы и перспективы деятельности предприятий сервиса на рынке услуг.
32. Разработка, обслуживание и продвижение услуг на предприятиях сферы сервиса.
33. Совершенствование маркетинговой политики сервисной организации
34. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию технологий обслуживания гостей на предприятиях сферы сервиса.
35. Совершенствование политики привлечения клиентов сервисной организации (на примере предприятия сервиса)
36. Внедрение и развитие инновационных технологий в деятельности организаций сферы сервиса.
37. Разработка и внедрение программы лояльности клиентов на предприятиях сферы сервиса (на примере предприятия сервиса)
38. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке услуг (на примере предприятия сервиса)

5.2.2. Типовые контрольные вопросы

1. Дайте характеристику и назовите правовые основы деятельности объекта исследования
2. Назовите основные элементы системы управления объекта исследования
3. Обоснуйте выбор направления исследования
4. Охарактеризуйте этапы организации научного исследования, проводимого в ходе выполнения выпускной квалификационной работы
5. Перечислите и представьте используемые для выполнения выпускной квалификационной работы теоретические и эмпирические материалы
6. Перечислите практические проблемы в рамках выбранного направления исследования
7. Перечислите и представьте собранный фактический (эмпирический, статистический, производственный) материал по теме выпускной квалификационной работы
8. Перечислите методы научного исследования, которые применялись при подготовке выпускной квалификационной работы
9. Перечислите основные системы сбора, обработки и подготовки информации по исследуемой проблеме
10. Перечислите основные концепции и методы анализа и выбора нововведений
11. Перечислите модели и методы прогнозирования деятельности предприятий размещения
12. Перечислите способы анализа, синтеза, обобщения информации, которые использовались в ходе подготовки выпускной квалификационной работы
13. Кратко охарактеризуйте основные направления дальнейшей работы, соответствующие выбранной теме научного исследования

14. Вопросы, непосредственно касающиеся темы выпускной квалификационной работы, фактов и практических данных, полученных в результате выполнения выпускной квалификационной работы

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы.

Основная литература

1. Бизнес-планирование [Текст]: учебник / под ред. проф. Т.Г. Попадюк, проф. В.Я. Горфинкеля. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2013. – 296 с.
2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 448 с.
3. Власов, М.П. Моделирование экономических процессов [Текст]: учебное пособие / М. П. Власов, П. Д. Шимко. - М.: ИНФРА-М, 2013.
4. Дрогобыцкий И.Н. Системный анализ в экономике [Электронный ресурс]: учебник. - М.: Юнити-Дана, 2012. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/178301>

Дополнительная литература

5. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст] : учебное пособие / Н. А. Зайцева. - М : ФОРУМ, 2012. - 368 с.
6. Зуб, А.Т. Стратегический менеджмент [Текст]: учебник / А. Т. Зуб. - М.: Юрайт, 2013. - 375 с.
7. Кожевина, О.В. Управление изменениями [Текст]: учебное пособие / О. В. Кожевина. - М.: ИНФРА-М, 2014 с. – 286 .
8. Лычкина, Н.Н. Имитационное моделирование экономических процессов [Текст]: учебное пособие / Н. Н. Лычкина. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 254 с.
9. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учебное пособие / В. М. Пищулов. - М. : ИЦ "Академия", 2010. - 240 с.
10. Пястолов, С. М. Анализ финансово-хозяйственной деятельности [Текст]: учебник / С. М. Пястолов. - 12-е изд. - М.: ИЦ "Академия", 2014. - 384 с.
11. Попов, С. А. Концепция актуального стратегического менеджмента для современных российских компаний [Текст]: монография / С. А. Попов. - М.: Юрайт, 2013. - 223 с.
12. Севастьянова, С. А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учебное пособие / С. А. Севастьянова. - М. : КНОРУС, 2016. - 256 с.
13. Чуев, И. Н. Комплексный экономический анализ финансово-экономической деятельности [Текст] : учебник / И. Н. Чуев, Л. Н. Чуева. - 3-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 384 с.

7. Перечень информационных технологий и программного обеспечения.

Программное обеспечение:

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование»

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 - 999

Node 2 year Educational Renewal License – Номерлицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софттрешения» №470 от 01.01.2016)

Программное обеспечение для СРС студентов (электронный читальный зал и библиотека):

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование»

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 - 999
Node 2 year Educational Renewal License – Номерлицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионныйдоговорсООО «Софттрешения» №470 от 01.01.2016)
Система автоматизации библиотек ИРБИС64
Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

8. Материально-техническая база.

Для написания и успешной защиты выпускной квалификационной работы и сдачи государственного экзамена Поволжская ГАФКСиТ предоставляет Студенту необходимые средства обучения:

- аудитории для подготовки и написания ВКР, проведения государственной итоговой аттестации;
- перечень оборудования – компьютер, мультимедийный проектор, интерактивная доска;
- Интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICLRAY, Проектор M-Vision1080P400, Экран для проектора, подпружиненный DraperLuma2, Микшер Symmetrix Jupiter 8, Усилитель мощности Behringer iNUKE, Матричный коммутатор HDMI-сигнала Dr.HD, микрофон Arthur Forty AF-808 (2 шт.), беспроводная микрофонная система AKG DSR 70 DUAL, акустическая система активная APart MASK4T (8x25 Вт), доступ к Интернету.
- доступ к Интернету.

Для организации самостоятельной работы Студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки:

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам.
- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

Процедура государственной итоговой аттестации выпускников инвалидов и лиц с ОВЗ предусматривает предоставление необходимых технических средств и оказание технической помощи при необходимости. При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки к государственному экзамену и защите ВКР.

Обучающиеся инвалиды и лица с ОВЗ обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации: для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля; для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа; для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Государственный экзамен
направление подготовки 43.03.01 Сервис
профиль подготовки

БИЛЕТ № 1

1. Особенности сервиса как объекта управления.
2. Специфика услуги и роль сервисной деятельности в удовлетворения потребностей человека и общества. Влияние научно-технического прогресса на развитие рынка услуг.
3. Гость выбирает из двух блюд и/или напитков к ним и не может выбрать (в том числе и потому, что не имеет детального представления о составе перечисленных в меню блюд).
Что должен сделать официант?

Проректор по учебной работе

А.М.Галимов

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ** **ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Государственный экзамен
направление подготовки 43.03.01Сервис
профиль подготовки

БИЛЕТ № 1

1. Особенности сервиса как объекта управления (УК-2, УК-3, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПКУВ-3, ПКУВ-4, ПКУВ-6)
2. Специфика услуги и роль сервисной деятельности в удовлетворения потребностей человека и общества. Влияние научно-технического прогресса на развитие рынка услуг. (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-1 ПКУВ-4, ПКУВ-5).
3. Гость выбирает из двух блюд и/или напитков к ним и не может выбрать (в том числе и потому, что не имеет детального представления о составе перечисленных в меню блюд). Что должен сделать официант? (ПКУВ-1, ОПК-3).

Проректор по учебной работе

А.М.Галимов

Приложение №3

Форма для оценки сформированности компетенций при ответе
на государственном экзамене (Билет №1)

(ФИО студента, группа)

| Код контролируемой компетенции | Формы оценочного средства (в баллах) | Отлично (85 – 100) | Хорошо (66 – 84) | Удовлетворительно (51 – 65) | Неудовлетворительно (50 и менее) |
|---|---|--------------------|------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК УВ-5, ПК УВ-6, ПК УВ - 7 | Устные ответы на вопросы по экзаменационным билетам (Вопрос №1) | | | | |
| | Устные ответы на вопросы по экзаменационным билетам (Вопрос №2) | | | | |
| | Решение задач и практических ситуаций (Вопрос №3) | | | | |

Член ГЭК _____

Сводная таблица распределения оценок членов ГЭК
на государственном экзамене
(Билет.№1)

(ФИО студента, группа)

| Член ГЭК | ОК-2 | ОПК 1 | ПК-8 | Отлично (85 – 100) | Хорошо (66 – 84) | Удовлетвори тельно (51 – 65) | Неудовлетво рительно (50 и менее) |
|--------------|------|----------|------|-----------------------|---------------------|------------------------------------|---|
| 1 | | | | 85 | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| Средний балл | 30 | 30 | 25 | | | | |

При проведении государственной итоговой аттестации на государственном экзамене для перевода оценки из 100-балльной в 5-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированной компетенции |
|--------------------|---------------------|------------------------------------|
| 50 и менее | Неудовлетворительно | Не аттестован |
| 51 – 65 | Удовлетворительно | Низкий |
| 66 – 84 | Хорошо | Средний |
| 85 – 100 | Отлично | Высокий |

Члены ГЭК _____


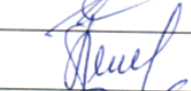



Сводная таблица распределения оценок
при защите выпускной квалификационной работы

(ФИО студента, группа)

| Член ГЭК | Оцениваемые компетенции: УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК УВ-5, ПК УВ-6, ПК УВ - 7 | | | | | | | | | Отлично (85 – 100) | Хорошо (66 – 84) | (59 – 51) удовлетворительно (50 и менее) | Неудовлетворительно (50 и менее) |
|--------------|--|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------------|---|--------------------|------------------|--|----------------------------------|
| | Показатели и критерии оценивания компетенций: | | | | | | | | | | | | |
| | Введение (до 15 баллов) | Глава 1 (до 15 баллов) | Глава 2 (до 15 баллов) | Глава 3 (до 15 баллов) | Заключение (до 10 баллов) | Презентация (до 10 баллов) | Защита ВКР (до 10 баллов) | Отзыв руководителя (до 5 баллов) | Ответы на вопросы членов комиссии (до 5 баллов) | | | | |
| 1. | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | 10 | 5 | 5 | 100 | | | |
| 2. | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | 10 | 5 | 5 | | | | |
| 3. | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | 10 | 5 | 5 | | | | |
| 4. | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | 10 | 5 | 5 | | | | |
| 5. | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | 10 | 5 | 5 | | | | |
| 6. | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | 10 | 5 | 5 | | | | |
| Средний балл | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | 10 | 5 | 5 | | | | |

Секретарь ГЭК _____

РАЗРАБОТЧИКИ

| ФИО | Должность/место работы | Подпись |
|------------------|---|---|
| Гусарова В.Ю | Доцент кафедры сервиса и туризма, руководитель программы бакалавриата по направлению 43.03.01- Сервис |  |
| Веслогузова М.В. | Доцент кафедры сервиса и туризма |  |
| Петрик Л.С. | Зав. кафедрой сервиса и туризма, доцент |  |
| Ибатуллова Ю.Т. | Доцент кафедры сервиса и туризма |  |
| Пережогина О.Н. | Доцент кафедры сервиса и Туризма |  |