

Документ подписан простой электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Мухамбеталиева Алсу Сабиловна  
 Должность: Ведущий специалист отдела МКО  
 Дата подписания: 24.03.2026 10:58:16  
 Уникальный программный ключ:  
 a704735d5ef2b8c074250c71b017a621651f68e1

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ  
 Проректор по УРиЦТ  
 А.В. Павлова  
 22.08.2025 г.

## Рабочая программа дисциплины Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы

|                         |                                                     |                              |
|-------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------|
| Закреплена за кафедрой  | Кафедра сервиса и туризма                           |                              |
| Учебный план            | 43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности |                              |
| Квалификация            | бакалавр                                            |                              |
| Форма обучения          | очная                                               |                              |
| Общая трудоемкость      | 6 ЗЕТ                                               |                              |
| Часов по учебному плану | 216                                                 | Виды контроля в семестрах: 8 |
| в том числе:            |                                                     |                              |
| аудиторные занятия      | 0                                                   |                              |
| самостоятельная работа  | 216                                                 |                              |

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

| Семестр<br>( <b>&lt;Курс&gt;</b> , <b>&lt;Семестр<br/>на курсе&gt;</b> ) | <b>8 (4.2)</b> |     | Итого |     |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|-------|-----|
| Неделя                                                                   | 4 5/6          |     |       |     |
| Вид занятий                                                              | уп             | рп  | уп    | рп  |
| Сам. работа                                                              | 216            | 216 | 216   | 216 |
| Итого                                                                    | 216            | 216 | 216   | 216 |

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Гусарова Валерия Юрьевна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2026 г. № 08

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

-Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

-Требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 514 (далее – ФГОС ВО);

-Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры, программам специалитета, утвержденный приказом Минобрнауки от 6 апреля 2021 года N 245 (далее - Порядок организации образовательной деятельности);

- Порядком 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.

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

**1.2. Области профессиональной деятельности** и (или) сферы 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 деятельности по оказанию комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги, и деятельность организаций общественного питания), а также сфера прикладных исследований.

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.

**1.3. Объектами профессиональной деятельности** выпускников программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы Организация сервисной деятельности 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.

–предприятия общественного питания;

**1.4. Типы задач профессиональной деятельности**, к решению которых готовятся выпускники в рамках программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) образовательной программы Организация сервисной деятельности:

–организационно-управленческий,

–сервисный.

Выбор данных типов задач профессиональной деятельности продиктован потребностями рынка труда и актуальными запросами работодателей в сфере сервиса и общественного питания г.Казани, Республики Татарстан и Приволжского Федерального округа.

**1.5.** Выпускник, окончивший программу бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы Организация сервисной деятельности, должен быть подготовлен к решению профессиональных задач в соответствии с профильной направленностью ОПОП бакалавриата и видами профессиональной деятельности.

**Организационно-управленческий тип задач профессиональной деятельности:**

- 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.

**Сервисный тип задач профессиональной деятельности:**

- 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.

**1.6.** Проведение государственной итоговой аттестации осуществляется с учетом особенностей нозологий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Для оценки достижения запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровня сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе, форма проведения государственной итоговой аттестации для обучающихся по программе бакалавриата 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.

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 БАКАЛАВРОВ:**

В результате освоения программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы Организация сервисной деятельности у выпускника должны быть сформированы универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

| Соотнесенные профессиональные стандарты | Трудовые функции (при наличии) | Формируемые компетенции                                                                                  | Индикатор достижения компетенции                                                                                                                  |
|-----------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         |                                | УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для | УК-1.1 Осуществляет анализ ситуации в реальных социальных условиях для выявления актуальной социально-значимой задачи/проблемы, требующей решения |

|  |  |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | решения поставленных задач                                                                                                                                                      | <p>УК-1.2 Производит постановку проблемы путем фиксации ее содержания, выявления субъекта проблемы, а также всех заинтересованных сторон в данной ситуации</p> <p>УК-1.3 Определяет требования и ожидания заинтересованных сторон с учетом социального контекста</p> <p>УК-1.4 Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата</p> <p>УК-1.5 Использует в своей деятельности методы системного анализа и синтеза информации</p> <p>УК-1.6 Находит релевантную информацию в различных источниках, в том числе с применением информационных технологий</p> |
|  |  | 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 | <p>УК-2.1 Вырабатывает гипотезу решения в целях реализации проекта в условиях ресурсных, нормативных и этических ограничений, регулярного проведения рефлексивных мероприятий для развития гражданской ответственности и профессионализма участников проекта</p> <p>УК-2.2 Разрабатывает паспорт проекта с учетом компетенций студенческой команды, имеющихся ресурсов, а также самоопределения участников проекта по отношению к решаемой проблеме</p> <p>УК-2.3 Целенаправленно использует академические знания и умения для достижения целей социально-ориентированного проекта и общественного развития</p> <p>УК-2.4 Использует для решения задач действующие правовые нормы</p>     |
|  |  | УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                                                                        | УК-3.1 Определяет свою позицию по отношению к поставленной в проекте проблеме, осознанно выбирает свою роль в команде                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |  |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |                                                                                                                                                        | <p>УК-3.2 Проявляет в своем поведении способность к совместной проектной деятельности на благо общества, отдельных сообществ и граждан</p> <p>УК-3.3 Учитывает в рамках реализации проекта социальный контекст и действует с учетом своей роли в команде для достижения целей общественного развития</p> <p>УК-3.4 Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и с учетом этого строит продуктивное взаимодействие</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|  |  | УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | <p>УК-4.1 Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p> <p>УК-4.2 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  |  | УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                            | <p>УК-5.1 Выражает свою гражданскую идентичность – принадлежность к государству, обществу, культурному и языковому пространству страны, осознает принятие на себя ответственности за будущее страны</p> <p>УК-5.2 Выражает приверженность традиционным российским ценностям, проявляет активную гражданскую позицию и гражданскую солидарность</p> <p>УК-5.3 Эффективно применяет рефлексивные практики для осмысления результатов и присвоения опыта реализации социально-ориентированных проектов; осознания взаимосвязей между академическими знаниями, гражданственностью и позитивными социальными изменениями</p> <p>УК-5.4 Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям</p> <p>УК-5.5 Находит и использует необходимую для</p> |

|  |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                                         | <p>саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p> <p>УК-5.6 Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира</p> <p>УК-5.7 Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера</p> <p>УК-5.8 Воспринимает историю России в контексте мирового исторического развития и Отечественной самобытности</p> <p>УК-5.9 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие различных социальных групп, этносов, конфессий и мировых религий</p> <p>УК-5.10 Учитывает при социальном и профессиональном общении социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая философские и этические учения</p> |
|  | <p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> | <p>УК-6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p> <p>УК-6.2 Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет их на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения</p> <p>УК-6.3 Использует основные возможности и инструменты непрерывного образования (образования в течение</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | всей жизни) для реализации собственных потребностей с учетом личностных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|  |  | УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности                                                                                                                                                   | УК-7.1 Оценивает развитие личных физических качеств и показателей собственного здоровья<br>УК-7.2 Выбирает здоровьесберегающие технологии для ведения здорового образа жизни                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  |  | УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | УК-8.1 Применяет положения общевоинских уставов в повседневной деятельности подразделения, управляет строями, применяет штатное стрелковое оружие<br>УК-8.2 Имеет представление о тактике ведения современного боя<br>УК-8.3 Имеет представление о действиях при применении оружия массового поражения<br>УК-8.4 Пользуется топографическими картами<br>УК-8.5 Оказывает первую помощь при ранениях и травмах<br>УК-8.6 Имеет высокое чувство патриотизма, считает защиту Родины своим долгом и обязанностью<br>УК-8.7 Анализирует сложившуюся экологическую ситуацию и оценивает необходимость принятия мер по охране окружающей среды<br>УК-8.8 Осознает сущность концепции устойчивого развития, выраженного стремлением человечества к гармоничному развитию трёх жизненно важных сфер: социальной, экономической и окружающей среды<br>УК-8.9 Идентифицирует угрозы и следует правилам поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения |
|  |  | УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в                                                                                                                                                                                                                                    | УК-9.1 Понимает базовые принципы функционирования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |  |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | различных областях жизнедеятельности                                                                                                                                     | экономики, цели и формы участия государства в экономике<br>УК-9.2 Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски                                                                                                                                                                                |
|  |  | УК -10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности | УК-10.1 Предупреждает коррупционные риски в социальной и профессиональной среде в рамках действующего законодательства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|  |  | ОПК-1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.                                                                   | ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.<br>ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность организации.<br>ОПК-1.3. Использует технологические инновации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации                                                                                                                          |
|  |  | ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.                                                                                        | ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.<br>ОПК-2.2. 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.<br>ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий |

|  |  |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |                                                                                                                                                                 | сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности                                                                                                                                                                                                                                 |
|  |  | ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности                                        | ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.<br>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международным и национальным стандартами.<br>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством. |
|  |  | ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.                                                      | ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей, конкурентов<br>ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.<br>ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.                |
|  |  | ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса.<br>ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения.<br>ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности.                                                             |
|  |  | ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.                                                            | ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области.<br>ОПК-6.2. Соблюдает законодательство РФ о предоставлении услуг.<br>ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.                   |
|  |  | ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм                | ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.<br>ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов,                                                                                                                                                      |

|                                            |                                                                       |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            |                                                                       | и правил охраны труда и техники безопасности                                                                                                    | регулирующих охрану труда и техники безопасности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                            |                                                                       | ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | ОПК-8.1 Обеспечивает применение принципов работы современных информационных технологий<br>ОПК-8.2 Использует информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности                                                                                                                                                             |
| 33.008<br>Руководитель предприятия питания |                                                                       | ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.                                    | ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.<br>ПК-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений<br>ПК-1.3. Участвует в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности                                                                                                      |
|                                            |                                                                       | ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности                                         | ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение<br>ПК-2.2 Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания<br>ПК-2.3 Осуществляет оценку эффективности деятельности предприятия сервиса                                           |
|                                            |                                                                       | ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса                                                              | ПК-3.1 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса<br>ПК-3.2 Применяет методы управления проектами.                                                                                                                                                                                         |
|                                            |                                                                       | ПК-4 Способен к организации различных видов сервисной деятельности                                                                              | ПК-4.1 Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания<br>ПК-4.2 Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания. |
|                                            | В/01.6<br>Управление материальными ресурсами и персоналом департамент | ПК-5 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы                                   | ПК-5.1 Формирует систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы общественного питания                                                                                                                                                                                                           |
|                                            |                                                                       |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                                             |                       |                                                                                                   |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ов (служб, отделов) предприятия питания В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | общественного питания | ПК-5.2 Применяет современные технологии управления персоналом в деятельности предприятия питания. |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

Государственные итоговые аттестационные испытания выпускников программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы Организация сервисной деятельности включают:

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

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.

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 специфики сферы гостеприимства и общественного питания, 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, организационных и технологических проблем, имеющих стратегическую и практическую важность для организации сферы сервиса. Выпускники 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 обучающийся, 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 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;
- подготовка студентом выступления, иллюстративного материала (таблиц, графиков и др.) к защите выпускной квалификационной работы;
- представление выпускной квалификационной работы на кафедре с последующей передачей ее в государственную экзаменационную комиссию (ГЭК);
- публичная защита выпускной квалификационной работы перед ГЭК.

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 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.

Общими требованиями к ВКР являются:

- логичность и сбалансированность структуры работы;
- научный стиль и грамотность изложения материала;
- соответствие содержания работы ее теме;
- краткость и точность формулировок, исключающая возможность субъективного и неоднозначного толкования;
- убедительность аргументации;
- конкретность изложения результатов работы;
- доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- соответствие оформления работы предъявляемым требованиям;
- соблюдение сроков подготовки ВКР.

**Основная часть работы должна состоять из 3 разделов.**

В работе обязательно должна быть обоснована актуальность выявленной проблемы; подробно описано текущее состояние решаемой проблемы. 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. 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.

Требования к структуре и содержанию составных частей выпускной квалификационной работы, ее оформлению, а также рекомендации по подготовке к процедуре защиты отражены в учебно-методическом пособии по подготовке, оформлению и защите выпускных квалификационных работ студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»<sup>1</sup>.

#### **4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**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      | Требования к выполнению                                             | Формируемые для контрольных точек и оцениваемые компетенции | Критерии оценки по содержанию и качеству                                                                            | Баллы |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Введение</b> | Четкое и краткое обоснование выбора темы, определение актуальности, | УК-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10<br>ОПК-1,2,3,4,5,6,7,8              | Тема, ее актуальность убедительно обоснованы и связаны с заявленной областью исследования; предмет и объект, цель и | До 15 |

<sup>1</sup> Гусарова, В. Ю. Основы подготовки и написания выпускных квалификационных работ : учебно-методическое пособие для студентов направления 43.03.01 «Сервис» / В. Ю. Гусарова, А. А. Мустафина. – Казань : Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма, 2024. – 80 с. – ISBN 978-5-00245-290-3. – EDN EQNQNE.

|                |                                                                                                                                                                                                              |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                | предмета и объекта исследования, формулировка целей и задач, описание используемых при выполнении работы методов эмпирического исследования и обработки данных                                               |                                                                | задачи исследования определены четко и однозначно; выбранные методы эмпирического исследования и обработки данных оригинальны и соответствуют специфике исследования.                                                                                                                                                                    |       |
|                |                                                                                                                                                                                                              |                                                                | 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  |
| <b>Глава 1</b> | Социально-экономическая сущность исследуемой проблемы, теоретические основы и подходы к решению, их оценка, собственная позиция автора, обоснованный выбор методологии и методики проведения качественного и | УК-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10<br>ОПК-1,2,3,4,5,6,7,8<br>ПК-1,2,3,4,5 | 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                                                                                                                                                                                                                                                                               | До 12 |

|                |                                                                                                                                       |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                | количественного анализа предмета и объекта исследования в конкретных условиях                                                         |                                                                | 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 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.                     |       |
| <b>Глава 2</b> | Результаты анализа вторичных и первичных данных, анализ изучаемой проблемы с использованием различных методов исследования, выявление | УК-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10<br>ОПК-1,2,3,4,5,6,7,8<br>ПК-1,2,3,4,5 | 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 |

|  |                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  | тенденций и проблем развития объекта и предмета исследования, причины, обусловившие их возникновение, пути их возможного устранения |  | 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 заменен общей характеристикой научных публикаций, отсутствует авторская позиция, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования определена достаточно расплывчато.                                                                        | До 6  |
|  |                                                                                                                                     |  | Анализ степени изученности проблемы заменен конспектом учебной литературы, отсутствует авторская позиция, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования                                                                                                                      | До 4  |

|                   |                                                                                                                                                                                                       |                                                                |                                                                                                                                                                                                                               |       |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                   |                                                                                                                                                                                                       |                                                                | просматривается слабо/не определена.                                                                                                                                                                                          |       |
| <b>Глава 3</b>    | Практические предложения по решению выявленных проблем, направления их практического применения, оценка эффективности предложений, результаты апробации предлагаемых рекомендаций (при необходимости) | УК-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10<br>ОПК-1,2,3,4,5,6,7,8<br>ПК-1,2,3,4,5 | 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  |
| <b>Заключение</b> | Логически стройное изложение итогов исследования в ВКР, их соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении                                            | УК-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10<br>ОПК-1,2,3,4,5                       | 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                                                                                                                           | 4     |

|                    |                                                                                                                                         |                                                |                                                                                                           |       |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                    |                                                                                                                                         |                                                | цели ВКР/задачи не решены, основная цель ВКР не достигнута                                                |       |
| <b>Презентации</b> | Иллюстрационный материал, выполненный в форме презентации, раскрывающий в наглядном виде основные положения ВКР и иллюстрирующий доклад | УК-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10<br>ОПК-1,2,3,4,5,6,7,8 | 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     |
| <b>Защита ВКР</b>  | Материалы к защите и доклад (оцениваются каждым членом ГЭК)                                                                             | УК-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10<br>ОПК-1,2,3,4,5,6,7,8 | Аргументированное обоснование актуальности выбранной темы, четкость постановки цели и задачи исследования | 0-1   |
|                    |                                                                                                                                         |                                                | Структура работы (оглавление) соответствует постановленным целям и задачам                                | 0-1   |
|                    |                                                                                                                                         |                                                | Теоретическое обоснование и раскрытие сущности по выбранной теме                                          | 0-1   |
|                    |                                                                                                                                         |                                                | 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                  | 0-1   |

|                                     |                                                              |                                                                |                                                                                                              |            |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                                     |                                                              |                                                                | специальная литература, научные и практические публикации, Интернет-ресурсы); актуальность источников        |            |
|                                     |                                                              |                                                                | 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        |
| <b>Отзыв научного руководителя</b>  | Заключение научного руководителя                             | УК-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10<br>ОПК-1,2,3,4,5,6,7,8<br>ПК-1,2,3,4,5 | Замечания отсутствуют/незначительные замечания дискуссионного характера                                      | 5          |
|                                     |                                                              |                                                                | Есть незначительные замечания                                                                                | 4          |
|                                     |                                                              |                                                                | Существенные замечания                                                                                       | 3          |
|                                     |                                                              |                                                                | Отрицательная оценка ВКР                                                                                     | 2          |
| <b>Ответы на вопросы членов ГЭК</b> | Ответы на вопросы членов ГЭК (оцениваются каждым членом ГЭК) | УК-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10<br>ОПК-1,2,3,4,5,6,7,8<br>ПК-1,2,3,4,5 | Ответы полные                                                                                                | 5          |
|                                     |                                                              |                                                                | Ответы относительно полные                                                                                   | 4          |
|                                     |                                                              |                                                                | Значительные затруднения при ответах                                                                         | 3          |
|                                     |                                                              |                                                                | Практическое отсутствие правильных ответов                                                                   | 2          |
| <b>Итоговая оценка</b>              | Средняя арифметическая оценка (Приложение1)                  | УК-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10<br>ОПК-1,2,3,4,5,6,7,8<br>ПК-1,2,3,4,5 | <b>отлично</b>                                                                                               | 85 – 100   |
|                                     |                                                              |                                                                | <b>хорошо</b>                                                                                                | 66 – 84    |
|                                     |                                                              |                                                                | <b>удовлетворительно</b>                                                                                     | 51 – 65    |
|                                     |                                                              |                                                                | <b>неудовлетворительно</b>                                                                                   | 50 и менее |

При итоговой аттестации для перевода оценки из 100-балльной в 4 -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. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.**

### **5.2.1. Примерный перечень тем выпускных работ по направлению 43.03.01 Сервис (бакалавриат)**

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.
- 68
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 сферы гостеприимства и общественного питания

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. Бражников, М. А. Сервисология: учебник для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18703-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589662>.
2. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561772>
3. Гусарова, В. Ю. Основы подготовки и написания выпускных квалификационных работ : учебно-методическое пособие для студентов направления 43.03.01 «Сервис» / В. Ю. Гусарова, А. А. Мустафина. — Казань : Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма, 2024. — 80 с. — ISBN 978-5-00245-290-3. — EDN EQNQNE.
4. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17047-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/580287>
5. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов : учебное пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. — М. : Магистр; ИНФРА-М, 2011. — 320 с. — ISBN 978-5-9776-0199-3. — Текст : непосредственный.
6. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566313>
7. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебник для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589086>
8. Литвинюк, А. А. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583720>.
9. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 282 с.

- (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565332>
10. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для вузов / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560297>
  11. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565984>
  12. Пережогина, О. Н. Налоги и налогообложение в сфере услуг / О. Н. Пережогина. — Казань: Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма, 2024. — 117 с.
  13. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814>
  14. Скобкин, С. С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие / С. С. Скобкин. — М. : Магистр; ИНФРА-М, 2015. — 432 с. — ISBN 978-5-9776-0148-1. — Текст : непосредственный.
  15. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563337>
  16. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561624>
  17. Финансовый маркетинг : учебник и практикум для вузов / под общей редакцией С. В. Карповой, С. В. Мхитаряна. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19199-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589773>

#### Дополнительная литература

1. Асанова, И. М. Организация культурно-досуговой деятельности : учебник / И. М. Асанова, М. О. Дерябина, В. В. Игнатьева. — М. : ИЦ "Академия", 2013. — 192 с. — ISBN 978-5-4468-0139-8. — Текст : непосредственный.
2. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — М : Альфа-М ; ИНФРА-М, 2012. — 224 с. — ISBN 978-5-98281-234-6. — Текст : непосредственный.
3. Герасимова, О. Е. Управление персоналом: методы и технологии набора и отбора персонала: практическое руководство / О. Е. Герасимова. — Казань : Центр инновационных технологий, 2017. — 76 с. — Текст: непосредственный.
4. Екимова, К. В. Финансовый менеджмент : учебник для прикладного бакалавриата / К. В. Екимова, И. П. Савельева, К. В. Кардапольцев. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 381 с. — ISBN 978-5-9916-3567-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426175>

5. Ильин, А. С. Теория и практика связей с общественностью : курс лекций / А. С. Ильин. - М. : КНОРУС, 2009. - 208 с. - ISBN 978-5-390-00140-0. - Текст : непосредственный. 5. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04238-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432128>

#### **Электронные ресурсы**

1. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
2. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. . – Текст : электронный.– URL: <http://www.frontdesk.ru>
3. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. – Текст : электронный.– URL: <http://www.rbc.ru>.
4. Hotel Advisors.Аналитика гостиничного рынка. – Текст : электронный.– URL: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>
5. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
6. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com>– Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
7. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
8. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
9. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL:<https://rosstat.gov.ru/>
10. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru> – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
11. Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: <https://www.consultant.ru/>– Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
12. Министерство спорта РФ : сайт. - URL:<http://minsport.gov.ru/> . - Текст : электронный.
13. Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/> . – Текст : электронный.
14. Министерство спорта РТ: сайт.- URL:<http://minsport.tatarstan.ru/> - Текст : электронный.
15. Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: <https://ariort.ru/#rec457565171> – Текст : электронный.
16. Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: <https://aokrt.ru/> – Текст : электронный.
17. ПАСКУ "Санатории Татарстана" : URL: <https://www.san.tatar/> – Текст : электронный.
18. Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: <http://www.atart.ru/> – Текст : электронный.
19. ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: <https://kazantravel.ru/> – Текст : электронный.
20. Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: [https://vk.com/rt\\_chefs](https://vk.com/rt_chefs) – Текст : электронный.

#### **6. Перечень информационных технологий и программного обеспечения.**

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016

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 – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)

1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025

Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Тестовый доступ к Travelline: Platform для автоматизации бизнес-процессов, централизованного хранения и управления данными средств размещения (СОГЛАШЕНИЕ № 5 с ООО ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС от 10.03.2025г.)

## **7. Материально-техническая база.**

Для написания и успешной защиты выпускной квалификационной работы и сдачи государственного экзамена студенту предоставляются необходимые средства обучения:

- аудитории для подготовки и написания ВКР, проведения государственной итоговой аттестации; перечень оборудования - персональный компьютер ICL RAY, ЖК ТВ Hyundai 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), 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.

**Сводная таблица распределения оценок членов ГЭК  
на защите выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)**

(ФИО студента, группа)

|                                                 |                                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Член ГЭК                                        | Оцениваемые компетенции: УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, УК-9, УК-10,ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-8, ПК - 1, ПК 2, ПК - 3, ПК - 4, ПК - 5, |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                 | 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) |                                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                 | Отлично (85 – 100)                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                 | Хорошо (66 – 84)                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                 | Удовлетворительно (51 – 65)                                                                                                                                                        |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                 | Неудовлетворительно (50 и менее)                                                                                                                                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Средний балл                                    |                                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |

Секретарь ГЭК