

~~Министерство науки и высшего образования Российской Федерации~~

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 05.02.2021 13:00:19

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1455ff9e82f1fc7e9279a031181baba

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Самарский государственный экономический университет»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ ПРЕДПРИЯТИЙ

Кафедра коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета


(протокол № 10 от «29» апреля 2020г.)

## ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Образовательная программа: «Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе»

Учебно-методическое управление

 / Галанicheва /  
« 20 » 03 2020 г.

Рассмотрено к утверждению

на заседании кафедры коммерции, сервиса и  
туризма (протокол №9 от 11.03.2020 г.)

Зав. кафедрой  /Ралык Д.В./

Квалификация (степень) выпускника - бакалавр

Самара 2020 г.

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

### **Общие положения**

- 1. Выпускная квалификационная работа**
- 2. Требования к ВКР**
- 3. Обязанности и ответственность руководителя ВКР**
- 4. Порядок рецензирования**
- 5. Допуск к защите ВКР**
- 6. Защита ВКР**
- 7. Фонд оценочных средств**
- 8. Процедура апелляции по результатам государственных итоговых аттестационных испытаний**
- 9. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация (ГИА) обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис» программе «Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе» включает: выполнение и защиту выпускной квалификационной работы (ВКР).

Уровень образования - бакалавриат.

Вид ВКР - бакалаврская работа.

Объем ГИА в соответствии с требованиями ФГОС, учебного плана составляет 9 з.е.

## **1. Выпускная квалификационная работа**

### **1.1. Порядок согласования и утверждения тем выпускной квалификационной работы**

Для направлений подготовки бакалавриата - ВКР выполняется в форме бакалаврской работы (Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВО «СГЭУ», (утв. Приказом и.о. ректора № 383-ОВ от 09.06.2018 г.).

Выбор темы осуществляется студентом с учетом тематики выпускных квалификационных работ, утвержденных кафедрой, соответствующих научных интересов, практических знаний и опыта, актуальности темы в теоретическом и практическом плане. Тема выпускной квалификационной работы должна отражать ключевые направления подготовки бакалавров программы «Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе» в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом.

При выборе темы исследования студент может использовать следующие приемы:

- анализ и систематизация материалов научной литературы, периодических изданий, практических исследований;
- консультации с преподавателями, специалистами-практиками, позволяющие выявить наиболее актуальные проблемы сервиса и индустрии туризма.

Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки.

Темы составлены таким образом, чтобы в процессе их выполнения студент показал уровень своих знаний по профилирующим предметам, мог провести теоретическое и практическое исследование по теме с использованием статистических, математических, графических и описательных методов.

Выбранная тема по заявлению студента утверждается заведующим кафедрой и вносится в приказ ректора университета.

### **1.2. Примерный перечень тем ВКР**

1. Активные виды туризма и перспективы их развития на самарском рынке
2. Брендинг как способ продвижения услуг предприятия общественного питания
3. Внедрение инновационных технологий в деятельности гостиничного предприятия
4. Внедрение инновационных технологий в деятельность предприятий сервиса
5. Выездное обслуживание как фактор повышения лояльности потребителей гостиничных услуг
6. Дополнительные услуги как фактор конкурентоспособности предприятий сервиса
7. Дополнительные услуги как фактор повышения конкурентоспособности средств питания
8. Дополнительные услуги как фактор повышения конкурентоспособности средств размещения
9. Инновации как фактор повышения качества обслуживания в гостиничном предприятии
10. Инновационные технологии в деятельности гостиничного предприятия
11. Коммуникационная политика как элемент комплекса маркетинга предприятия
12. Конкурентоспособность гостиничного предприятия и направления ее повышения
13. Логистическое обеспечение деятельности предприятий сервиса
14. Малые предприятия в сфере услуг, особенности организации и функционирования предприятий питания
15. Маркетинговые коммуникации в деятельности предприятия питания
16. Марочная политика в сфере услуг. Особенности предприятий питания
17. Механизм обеспечения качества обслуживания на предприятиях сферы сервиса
18. Мотивация как функция эффективного управления персоналом сервисного
19. Обеспечение конкурентоспособности гостиничного предприятия
20. Обеспечение конкурентоспособности предприятия питания на основе инструментов маркетинга

21. Обеспечение конкурентоспособности ресторана восточной кухни
22. Обоснование маркетинговой стратегии предприятий сервиса
23. Оздоровительные услуги как фактор повышения лояльности потребителей гостиничных услуг
24. Организация взаимодействия ресторанных предприятий с субъектами рынка индустрии гостеприимства
25. Организация взаимодействия ресторанных предприятий с туристическими организациями
26. Организация внедрения инновационных стандартов обслуживания на предприятиях сервиса
27. Организация деятельности сетевого ресторана на региональном рынке
28. Организация и направления развития деятельности гостиничного предприятия
29. Организация и перспективы развития деятельности гостиничного комплекса
30. Организация и развитие деятельности гостиничного предприятия
31. Организация и развитие деятельности мини-гостиниц на региональном рынке
32. Организация и развитие службы питания в гостинице
33. Организация и совершенствование деятельности гостиничных комплексов
34. Организация и совершенствование деятельности сетевых предприятий питания
35. Организация и совершенствование работы службы питания в гостинице
36. Организация и эффективность применения кейтеринга в индустрии гостеприимства
37. Организация информационного обеспечения деятельности предприятия общественного питания
38. Организация кейтерингового обслуживания в средствах размещения
39. Организация культурно-развлекательного сервиса в ресторане
40. Организация культурно-развлекательного сервиса на предприятии общественного питания
41. Организация лечебно-оздоровительной деятельности
42. Организация обслуживания клиентов ресторанных предприятий и ее совершенствование
43. Организация продвижения туристских услуг в социальных сетях
44. Организация работы по подбору и обучению персонала на предприятиях сервиса
45. Организация работы предприятия питания на принципах аутсорсинга
46. Организация ресторанного производства в городе Самара
47. Основные направления обеспечения конкурентоспособности услуг предприятий сервиса
48. Основные направления повышения эффективности деятельности ресторанного предприятия
49. Основные направления улучшения качества обслуживания на предприятии питания
50. Особенности организации и функционирования национальных (этнических) ресторанных предприятий
51. Особенности организации и функционирования специализированных ресторанных предприятий
52. Особенности и пути совершенствования организации питания туристов
53. Особенности обслуживания клиентов в контактной зоне на предприятиях общественного питания
54. Особенности организации и перспективы развития ресторана восточной кухни
55. Особенности организации и функционирования концептуальных ресторанных предприятий
56. Особенности организации и функционирования предприятия питания в торговом комплексе
57. Особенности организации культурно-развлекательного сервиса на предприятиях общественного питания в малых городах
58. Особенности организации обслуживания потребителей в сельском кафе
59. Особенности покупательского поведения в индустрии сервиса
60. Особенности покупательского поведения на рынке гостиничных услуг
61. Особенности туристского сервиса для лиц с ограниченными возможностями
62. Особенности управления конкурентоспособностью ресторана на рынке Самарской области
63. Особенности формирования конкурентных преимуществ в сфере услуг
64. Особенности формирования корпоративного стиля гостиничного предприятия
65. Особенности ценовой политики предприятия индустрии гостеприимства
66. Перспективы развития военно-исторического туризма в Самаре
67. Перспективы развития сетевых средств питания в Самарской области
68. Питание как элемент комплекса услуг средств размещения
69. Повышение конкурентоспособности предприятий общественного питания
70. Повышение конкурентоспособности ресторанных услуг
71. Повышение конкурентоспособности услуг предприятий сервиса
72. Повышение конкурентоспособности услуг предприятия общественного питания
73. Повышение эффективности использования маркетинговых инструментов на предприятиях общественного питания
74. Показатели и методы оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса
75. Развитие деятельности предприятий питания гостиничных комплексов
76. Развитие комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия
77. Развитие комплекса маркетинга сервисного предприятия
78. Развитие конкурентоспособности предприятия общественного питания

79. Развитие маркетинговой деятельности предприятия общественного питания
80. Развитие маркетинговой деятельности сетевого предприятия общественного питания
81. Развитие партнерских отношений в индустрии гостеприимства как фактор конкурентоспособности сервисного предприятия
82. Развитие системы обслуживания на предприятии ресторанного бизнеса
83. Развитие событийного туризма на территории Самарской области
84. Разработка коммуникационной политики туристской организации
85. Разработка программы клиентской лояльности как способа формирования рыночной устойчивости гостиничного предприятия
86. Разработка программы формирования лояльности клиентов
87. Разработка товарной политики сервисного предприятия
88. Разработка фирменного стиля предприятия общественного питания
89. Ребрендинг как фактор повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия
90. Реклама и связи с общественностью как инструменты продвижения услуг ресторана
91. Роль корпоративной культуры в формировании имиджа предприятия общественного питания
92. Роль мотивации персонала в повышении эффективности предприятия общественного питания
93. Роль парикмахерских и косметических услуг в комплексе сервисного окружения гостиницы
94. Роль стандартов обслуживания в процессе формирования качества услуг предприятия питания
95. Роль фирменного стиля в повышении конкурентоспособности ресторана
96. Роль фирменного стиля в продвижении средств размещения
97. Совершенствование корпоративной культуры на предприятиях сервиса
98. Современная концепция маркетинга услуг (на примере предприятия питания)
99. Современная концепция маркетинга услуг сервисного предприятия
100. Современная концепция маркетинга услуг(на примере предприятия питания)
101. Современные подходы к организации концептуального отеля
102. Современные подходы к формированию концептуального ресторана
103. Стратегия развития предприятия сферы услуг
104. Стратегия развития ресторана национальной кухни
105. сферы услуг
106. Тенденции развития сервисного окружения гостиничных услуг
107. Управление качеством гостиничных услуг
108. Управление качеством обслуживания на гостиничных предприятиях
109. Управление качеством обслуживания на предприятиях питания
110. Управление качеством обслуживания на предприятиях сервиса
111. Управление качеством обслуживания службы гостиничного хозяйства
112. Управление качеством туристских услуг
113. Управление качеством услуг гостиничного предприятия
114. Управление конкурентоспособностью предприятия на рынке гостиничных услуг
115. Управление конкурентоспособностью предприятия на рынке гостиничных услуг
116. Управление конкурентоспособностью ресторанно-гостиничного комплекса
117. Фирменный стиль региональной гостиницы
118. Формирование имиджа гостиницы
119. Формирование имиджа ресторана
120. Формирование комплекса дополнительных услуг в средствах размещения
121. Формирование конкурентоспособности предприятия питания
122. Формирование корпоративного имиджа предприятия общественного питания
123. Формирование лояльности клиентов гостиничного предприятия как фактор повышения его конкурентоспособности
124. Формирование фирменного стиля гостиничного предприятия
125. Формирование фирменного стиля предприятий питания
126. Формы и методы обслуживания потребителей на предприятиях сервиса
127. Экскурсионные услуги как фактор повышения конкурентоспособности средств размещения

## **2. Требования к ВКР**

### **2.1. Объем выпускной квалификационной работы.**

В соответствии с Распоряжением № 23-Р от 10.03.2016г. рекомендуемый объем выпускных квалификационных работ (ВКР) по образовательным программам: бакалавриата – 60 стр. Отклонение объема ВКР допускается в пределах 10%.

### **2.2. Структура ВКР**

Титульный лист

Содержание

Введение

Основная часть (главы, разбитые на параграфы)

Заключение

Список использованных источников и литературы

Приложения (при наличии)

**Титульный лист** является первой страницей выпускной квалификационной работы.

**Содержание** размещают после титульного листа. Содержание включает в себя введение, наименование всех глав и параграфов, заключение, список использованных источников и литературы, приложения. Приложения не нумеруют.

**Во введении** должно быть описано: актуальность темы ВКР, цели и задачи исследования, методология, предмет и объект исследования, информационная (нормативно-правовая, эмпирическая) база исследования, теоретическая и практическая значимость исследования.

**Основная часть** включает главы: две и более.

**Заключение** должно содержать выводы по всем главам ВКР; содержать решение задач исследования, определенных во введении.

**Список использованных источников и литературы** должен содержать 30-40 источников. При этом не менее 80% со сроком издания не более 5-х лет до даты защиты ВКР; не менее 2-х источников на иностранном языке.

**Приложения** включают таблицы, схемы, графики большого формата. В тексте основной части должны быть ссылки на материалы, размещенные в Приложениях.

### 2.3 Требования к оформлению ВКР

Выпускная квалификационная работа выполняется в редакторе Word.

Поля: сверху – 20 мм; снизу – 20 мм; справа – 15 мм; слева – 30 мм;

- шрифт – Times New Roman, кегль (размер шрифта) – 14;

- абзацный отступ - 1,25 см;

- междустрочный интервал – 1,5;

- автоматическое выравнивание текста по ширине, автоматический перенос по словам;

- в таблицах размер шрифта может быть уменьшен до 12, интервал 1,0.

Наименования структурных элементов ВКР служат заголовками.

**Заголовки** следует располагать в середине строки, без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Пример:

#### **ГЛАВА 1 НАЗВАНИЕ ПЕРВОЙ ГЛАВЫ**

##### **1.1 Название первого параграфа первой главы**

##### **1.2 Название второго параграфа первой главы**

#### **ГЛАВА 2 НАЗВАНИЕ ВТОРОЙ ГЛАВЫ (с новой страницы)**

##### **2.1 Название первого параграфа второй главы**

**Нумерация** страниц ВКР ведется **арабскими цифрами**, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту ВКР. Номер страницы проставляют **в центре верхней части листа без точки**. Титульный лист и содержание включают в общую нумерацию страниц в ВКР, но номер страницы на них не проставляют. **Введение - это 3 страница ВКР.**

Главы, параграфы внутри главы, пункты и подпункты нумеруют арабскими цифрами и записывают с абзацного отступа. Главы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста.

Каждая глава размещается с новой страницы, параграфы разделяются одной пустой строкой. Номер параграфа включает номер главы и порядковый номер параграфа, разделенные точкой.

**Таблицы** применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы должно содержать наименование и номер, отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название размещают над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с номером через тире. Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Номер таблицы состоит из двух цифр, разделенных точкой: первая цифра - номер главы;

вторая цифра – номер таблицы в данной главе. Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе. В конце заголовков и подзаголовков точки не ставят. Границы таблицы (внутренние и внешние) обозначают одинарными линиями.

На все таблицы должны быть ссылки. При ссылке следует писать слово «Таблица» с указанием ее номера. Таблицу с большим числом строк допускается переносить на другую страницу. При переносе части таблицы на другую страницу пишут слова «Продолжение таблицы» и указывают номер таблицы.

**Рисунки** – это любые иллюстрации (графики, схемы, фотографии, диаграммы, формы документов и т.п.).

В ВКР рисунки следует располагать непосредственно после абзаца, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице, если размеры не позволяют разместить рисунок после текста. Большие рисунки могут быть вынесены отдельно в приложение. Номер рисунка состоит из двух цифр, разделенных точкой: первая цифра - номер главы, вторая цифра – порядковый номер рисунка в данной главе. Номер и название рисунка пишутся под рисунком, выравниваются по центру, без абзацного отступа, без точки в конце названия.

Пример:

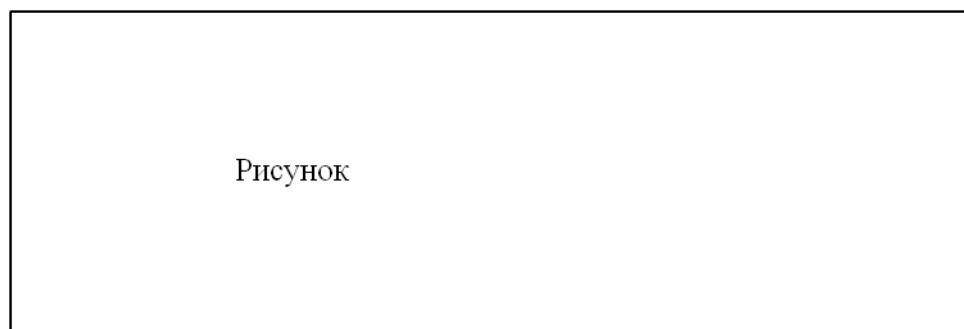


Рисунок 1.1 – Название рисунка

При ссылке на рисунок в скобках указывается его порядковый номер, а слово «рисунок» пишется сокращённо, например: (рис.1.1). При повторной ссылке добавляется сокращённое слово «смотри», например: (см. рис. 1.1).

**Сноски** на использованную литературу и источники по тексту проставляют автоматически в редакторе Word с использованием вкладки Ссылки. Для нумерации используются арабские цифры, нумерация сносок начитается с цифры 1.

Допускается использование в работе ссылок на использованные источники, приведенные в разделе «Список использованных источников и литературы». Их следует указывать порядковым номером из этого списка, номер заключают в квадратные скобки. Нумерация ссылок ведется арабскими цифрами в порядке приведения ссылок в тексте ВКР.

Пример:

Текст выпускной квалификационной работы [1]

1. Первый в списке использованных источников и литературы

Требования к оформлению сносок (ссылок) на использованные источники: [http://lib.sseu.ru/sites/default/files/2017/01/primery\\_oformleniya\\_ssylok\\_v\\_dissertacii\\_gost\\_r\\_7.0.5-2008\\_bibliogr.ssyлка\\_1.pdf](http://lib.sseu.ru/sites/default/files/2017/01/primery_oformleniya_ssylok_v_dissertacii_gost_r_7.0.5-2008_bibliogr.ssyлка_1.pdf).

**Заключение** должно содержать:

- выводы по всем главам работы;

- содержать предложения по решению задач исследования, поставленных во введении.

Выводы должны представлять собой краткий результат теоретического осмысления и критической оценки исследуемой проблемы. Они должны отражать как положительные, так и отрицательные моменты.

Предложения и рекомендации должны быть увязаны с выводами и направлены на улучшение функционирования исследуемого объекта. При разработке предложений и рекомендаций следует обращать внимание на их обоснованность, реальность и практическую приемлемость (возможность внедрения).

Объем заключения 3-5 страниц.

**Список использованных источников и литературы** представляет собой перечень учебных, научных, нормативных, справочных и статистических источников, использованных в ходе выполнения работы.

Требования к оформлению списка использованной литературы:

[http://lib.sseu.ru/sites/default/files/2017/01/primery\\_bib.opisanij\\_k\\_diss.\\_po\\_gost\\_7.1-2003.\\_bib.\\_zap.\\_i\\_gost\\_r\\_7.0.11-2011\\_diss.pdf](http://lib.sseu.ru/sites/default/files/2017/01/primery_bib.opisanij_k_diss._po_gost_7.1-2003._bib._zap._i_gost_r_7.0.11-2011_diss.pdf)

Список должен:

- соответствовать теме работы;
- содержать в себе не менее 30-40 наименований, в числе которых не менее 80% - издания последних пяти лет;
- не менее 2-х источников на иностранном языке.

В списке рекомендуется выделять разделы:

- **Нормативно-правовые акты**
- **Книги и статьи**
- **Авторефераты и диссертации**
- **Материалы юридической практики (для юристов)**
- **Литература на иностранных языках**
- **Иные источники информации**

Разделы являются заголовками, пишутся с прописной буквы и выделяются жирным шрифтом без подчеркивания. Выравнивание слева, абзацный отступ - 1,25 см.

**Нормативно-правовые акты** в списке располагаются по юридической силе:

Международные акты

Конституция России

Федеральные конституционные законы

Текущие законы, в том числе кодифицированные законы

Законы субъектов Федерации, в том числе Законы Самарской области

Указы Президента России

Постановления Правительства России

Нормативные акты федеральных министерств, агентств, служб и т.д., нормативные акты Центрального Банка Российской Федерации

Нормативные акты глав субъектов федерации



Нормативные акты органов исполнительной власти субъектов федерации

Нормативные акты органов местного самоуправления

Перечень нормативных актов должен включать все использованные в работе и необходимые для полного и всестороннего правового анализа вопросов темы исследования акты. Акты равной юридической силы должны быть указаны в списке по дате принятия – новейшие акты вверху списка. Кроме этого, допускается среди актов равной юридической силы указать в верхней части списка акты, наиболее важные для ВКР. Нормативно-правовые акты, утратившие силу, приводят в конце списка с обязательной отметкой – утратил силу. Либо их можно выделить в отдельный подраздел.

**Книги и статьи.** Рекомендуется использовать алфавитный способ формирования списка. При этом способе описание источников располагают в алфавите фамилий авторов или заглавий (если книга под редакцией). В конце списка приводятся описания источников на иностранных языках, располагая их в латинском алфавите.

Электронные ресурсы обозначают – [Электронный ресурс]. Электронный адрес и дату обращения к документу приводят всегда.

Пример:

Заголовок. Основное заглавие [Электронный ресурс]: сведения, относящиеся к заглавию / сведения об ответственности. – Место создания (изготовления): изготовитель, дата изготовления. – Специфическое обозначение материала и объем. – Примечание (системные требования, ограничение доступности, дата обращения к документу).

1. **Миргородская, Т. В.**

Аудит [Текст] : учеб. пособие. - УМО, 4-е изд. перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2016. - 312 с. ; 60x90/16. - (Бакалавриат и магистратура). - Библиогр.: с. 271 - 274. - ISBN 978-5-406-02669-4: 370 р.  
*У 053.9(2)я7 - М 63*

2. **Хахонова, Н. Н.**

Аудит [Текст] : учебник / И. Н. Богатая. - УМО. - М. : КНОРУС, 2016. - 720 с. ; 60x90/16. - Библиогр. : с. 482 - 486. - ISBN 978-5-406-05232-7: 452 р. 51к.  
*У 053я7 - X 27*

**Иные источники информации:**

В этом разделе группируются данные официальных веб-сайтов организаций, органов государственного и муниципального управления, базы данных, финансовая информация, патенты и другие источники, не вошедшие в другие разделы списка.

**Приложения** оформляют как продолжение ВКР на последующих его листах, без нумерации страниц. В тексте ВКР на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте ВКР. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием справа сверху страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ», его обозначения. Приложения нумеруют заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Й, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность.

Пример:

ПРИЛОЖЕНИЕ К

На последней странице текста выпускной квалификационной работы, после списка использованных источников и литературы перед приложениями должен быть лист с надписью Приложения

**3. Обязанности и ответственность руководителя ВКР**

Для подготовки ВКР за обучающимся приказом ректора закрепляется руководитель ВКР из числа работников СГ"ЭУ и при необходимости консультант (консультанты).

В обязанности руководителя ВКР входит:

- руководство и помощь в постановке задач исследования, выявлении исследовательских и практических проблем, поиске подходов к их решению;

- систематический контроль по соблюдению сроков графика выполнения ВКР;
- принятие организационных решений в случае нарушения графика выполнения работы;
- проверка выполненной и оформленной работы на предмет ее соответствия требованиям к ВКР и к оформлению документации;
- проверка ВКР на предмет заимствования в установленные сроки;
- написание отзыва о работе обучающегося в период подготовки ВКР.

На первом этапе подготовки ВКР руководитель рассматривает и корректирует план работы и дает рекомендации по списку литературы.

В ходе выполнения работы руководитель может указать студенту на замеченные им в работе ошибки, на недостатки стиля, аргументации и т.д. и рекомендовать, как их лучше устранить. Но в его обязанности не входит исправление ошибок и недостатков работы.

Разработку поставленных проблем студент осуществляет самостоятельно.

Рекомендации руководителя студент может учитывать или отклонять по своему усмотрению, т.к. теоретически и методологически правильная разработка и освещение темы, а также качество содержания и оформления ВКР целиком и полностью лежат на ответственности студента.

Но студент обязан своевременно получить задание на ВКР, в соответствии с графиком информировать о ходе выполнения ВКР, консультироваться по вызывающим затруднения вопросам, в установленные сроки представить выполненную и оформленную работу для решения вопроса о допуске к защите.

После представления на кафедру выполненной и оформленной выпускной квалификационной работы руководитель проверяет работу на объем заимствования, подписывает работу, и составляет отзыв, в котором всесторонне характеризует качество работы, отмечает ее достоинства и недостатки, обращая внимание на имеющиеся отмеченные ранее недостатки, не устраненные студентом, мотивирует возможность или нецелесообразность представления работы в ГЭК.

Основное внимание в отзыве руководитель уделяет способности студента, опираясь на полученные углубленные знания, умения и сформированные обще-культурные и профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Рекомендуемая структура отзыва:

- актуальность темы;
- краткая характеристика достоинств и недостатков работы;
- глубина исследования;
- практическая значимость работы;
- достоинства (недостатки) студента при выполнении ВКР (самостоятельность, ответственность, организованность, трудолюбие), способность самостоятельно решать задачи своей профессиональной деятельности, научно аргументировать и защищать свою точку зрения;
- оценка работы по 4-х балльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно);
- допуск к защите в ГЭК.

Руководитель имеет право не допускать до защиты обучающегося, выпускная квалификационная работа которого не соответствует требованиям в части содержания, оформления и объема заимствования.

Не менее чем за 5 календарных дней до защиты ВКР руководитель обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом.

#### **4. Порядок рецензирования**

ВКР по программам бакалавриата не подлежат рецензированию.

#### **5. Допуск к защите ВКР**

##### **5.1. Проверка ВКР на объем заимствования**

Тексты ВКР проверяются на объем заимствования в соответствии с «Положением о порядке проведения проверки выпускных квалификационных работ, научных докладов об основных результатах подготовленной научно-квалификационной работы (диссертации), диссертаций и иных учебных и научных работ на наличие заимствований в федеральном государственном бюджетном образо-

вательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет», утвержденным ректором СГЭУ (приказ ректора № 27-ОВ от 31 января 2020г.).

5.2 Минимальное нормативное значение оригинального текста ВКР - 65%.

5.3 Сроки и порядок предоставления работы на кафедру

После завершения подготовки студентом ВКР руководитель ВКР дает письменный отзыв. Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР. ВКР, отзыв передаются в ГЭК не позднее чем за 2 календарных дня до защиты ВКР.

## **6. Защита ВКР**

Защита ВКР проводится в соответствии с п. 4 Регламента работы государственной экзаменационной комиссии в ФГБОУ ВО «СГЭУ», утв. приказом и.о. ректора № 11-ОВ от 11.01.2017г.:

Защита выпускной квалификационной работы проводится в сроки, установленные календарным графиком по соответствующему направлению.

На заседании ГЭК вправе присутствовать руководитель, другие обучающиеся, преподаватели, представители администрации университета.

Перед началом защиты секретарь ГЭК дает краткую информацию по личному делу обучающегося.

Защита ВКР начинается с доклада обучающегося по теме ВКР. На доклад по ВКР бакалавра 8-10 минут.

Во вступительной части доклада обучающийся формулирует цель, поставленные задачи ВКР, обосновывает актуальность избранной темы, кратко освещает состояние разработанности темы (20% отведенного времени).

В основной части доклада рассматриваются подходы к решению поставленной задачи, подход, избранный автором, представляется решение поставленных задач, обосновывается правильность принимаемого решения (70% отведенного времени).

Структура доклада может конкретизироваться и изменяться в зависимости от особенностей и содержания работы, полученных результатов и представленных демонстрационных материалов.

Обучающийся вправе в процессе доклада использовать заранее подготовленный наглядный графический материал (чертежи, таблицы, схемы) иллюстрирующий основные положения работы. Обучающийся вправе представить при защите ВКР электронную презентацию.

После завершения доклада члены ГЭК задают обучающемуся вопросы. При ответах на вопросы обучающийся имеет право пользоваться своей работой.

После ответа обучающегося на вопросы слово предоставляется руководителю. В случае отсутствия последнего на заседании ГЭК его отзыв зачитывает секретарь ГЭК. В конце своего выступления руководитель даёт свою оценку работы обучающегося в процессе подготовки ВКР.

Члены ГЭК принимают решение об оценке ВКР.

Результаты защиты ВКР объявляются в день защиты ВКР после оформления протоколов заседания ГЭК.

## **7. Фонд оценочных средств**

В результате успешного освоения бакалаврской программы у выпускника-бакалавра должны быть сформированы следующие компетенции:

### **Универсальные компетенции (УК):**

УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

| Описание ИДК | Уровень сформированности | Знать | Уметь | Владеть |
|--------------|--------------------------|-------|-------|---------|
|--------------|--------------------------|-------|-------|---------|

|  |                   |  |  |  |
|--|-------------------|--|--|--|
| <p>УК-1_ИДК1</p> <p>Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи; Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</p>   | <p>Пороговый</p>  | <p>УК1з1: Принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации.</p>  | <p>УК1у1: Применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.</p>   | <p>УК1в1: Практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации.</p>   |
| <p>УК-1_ИДК2</p> <p>Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</p>   | <p>Базовый</p>    | <p>УК1з2: Принципы и методы системного подхода.</p>  | <p>УК1у2: Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач.</p>   | <p>УК1в2: Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>   |
| <p>УК-1_ИДК3</p> <p>Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи; Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</p> <p>Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</p> | <p>Повышенный</p> | <p>УК1з3: Принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации</p> <p>Принципы и методы системного подхода</p> | <p>УК1у3: Применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.</p> <p>Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач.</p> | <p>УК1в3: Практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации.</p> <p>Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</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

| Описание ИДК  | Уровень сформированности | Знать   | Уметь   | Владеть  |
|---|--------------------------|---|---|--|
| УК-2_ИДК1<br>Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач.   | Пороговый                | УК2з1: Принципы и методы декомпозиции задач, действующие правовые нормы.  | УК2у1: Определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.   | УК2в1: Практически навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.   |
| УК-2_ИДК2<br>Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.  | Базовый                  | УК2з2: Принципы и методы анализа имеющихся ресурсов и ограничений.  | УК2у2: Выбирать оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.   | УК2в2: Практически навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.  |
| УК-2_ИДК3<br>Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. | Повышенный               | УК2з3: Принципы и методы декомпозиции задач, действующие правовые нормы.<br><br>Принципы и методы анализа имеющихся ресурсов и ограничений. | УК2у3: Определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.<br><br>Выбирать оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. | УК2в3: Практически навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.<br><br>Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. |

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

| Описание ИДК   | Уровень сформированности | Знать  | Уметь   | Владеть   |
|--|--------------------------|--|---|---|
| УК-3_ИДК1<br>Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставлен- | Пороговый                | УК3з1: Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности. | УК3у1: Предвидеть результаты (последствия) личных действий. | УК3в1: Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата. |

|  |            |  |   |   |
|--|------------|--|---|---|
| ной цели, определяет свою роль в команде.  |            |  |   |   |
| УК-3_ИДК2<br>Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов команд.  | Базовый    | УК3з2: Методы социального взаимодействия.  | УК3у2: Применять принципы социального взаимодействия.   | УК3в2: Практическими навыками социального взаимодействия.   |
| УК-3_ИДК3<br>Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.<br><br>Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов команд. | Повышенный | УК3з3: Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности.<br><br>Методы социального взаимодействия. | УК3у3: Предвидеть результаты (последствия) личных действий.<br><br>Применять принципы социального взаимодействия. | УК3в3: Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.<br><br>Практическими навыками социального взаимодействия. |

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

| Описание ИДК  | Уровень сформированности | Знать  | Уметь   | Владеть   |
|---|--------------------------|--|---|---|
| УК-4_ИДК1<br><br>Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической | Пороговый                | УК4з1: Стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. | УК4у1: Строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. | УК4в1: Практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Феде- |

|  |            |  |   |   |
|--|------------|--|---|---|
| коммуникации общения.  |            |  |   | рации.  |
| УК-4_ИДК2<br>Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.   | Базовый    | УК4з2: Принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.   | УК4у2: Использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.   | УК4в2: Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.  |
| УК-4_ИДК3<br>Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.<br>Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. | Повышенный | УК4з3: Стил ь делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.<br><br>Принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. | УК4у3: Строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.<br><br>Использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. | УК4в3: Практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.<br><br>Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно. |

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

|              |                          |       |       |         |
|--------------|--------------------------|-------|-------|---------|
| Описание ИДК | Уровень сформированности | Знать | Уметь | Владеть |
|--------------|--------------------------|-------|-------|---------|

|  |                   |  |   |   |
|--|-------------------|--|---|---|
| <p>УК-5_ИДК1</p> <p>Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> | <p>Пороговый</p>  | <p>УК5з1: Закономерности, основные события и особенности истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; историю становления и развития государственности.</p> | <p>УК5у1: Выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории, определять особенности основных этапов эволюции государственности.</p>   | <p>УК5в1: Навыками анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории.</p>  |
| <p>УК-5_ИДК2</p> <p>Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>   | <p>Базовый</p>    | <p>УК5з2: Культурные особенности и традиции различных социальных групп.</p>  | <p>УК5у2: Давать оценку культурно-историческим ценностям России; систематизировать механизмы социально-экономического и политического развития России в контексте всемирно-исторического процесса.</p>            | <p>УК5в2: Способностью обобщать особенности эволюции процессов государственного развития.</p>   |
| <p>УК-5_ИДК3</p> <p>Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных</p>   | <p>Повышенный</p> | <p>УК5з3: Закономерности, основные события и особенности истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; историю становления и развития государственности.</p> | <p>УК5у3: Выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории, определять особенности основных этапов эволюции государственности.</p> <p>Давать оценку культурно-историческим</p> | <p>УК5в3: Навыками анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории.</p> <p>Способностью обобщать особенности эволюции процессов государственного развития.</p> |



|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| <p>исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p> |  | <p>Культурные особенности и традиции различных социальных групп.</p> | <p>ценностям России; систематизировать механизмы социально-экономического и политического развития России в контексте всемирно-исторического процесса.</p> |  |
|--|--|--|--|--|

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

| Описание ИДК   | Уровень сформированности | Знать   | Уметь  | Владеть  |
|--|--------------------------|---|--|--|
| <p>УК-6_ИДК1</p> <p>Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> | <p>Пороговый</p>         | <p>УК6з1: Виды ресурсов (личностных, ситуативных, временных и т.д.) и их пределы, необходимые для успешного выполнения порученной работы; принципы и методы саморазвития и самообразования.</p> | <p>УК6у1: Выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p>  | <p>УК6в1: Способностью реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> |
| <p>УК-6_ИДК2</p> <p>Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p>  | <p>Базовый</p>           | <p>УК6з2: Принципы и методы управления временем.</p>  | <p>УК6у2: Оптимально управлять своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p> | <p>УК6в2: Навыками приобретения новых знаний и навыков; оптимального управления своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение</p>  |

|   |            |   |   |   |
|---|------------|---|---|---|
|   |            |   |   | ние всей жизни.   |
| <p>УК-6_ИДК3</p> <p>Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p> | Повышенный | <p>УК6з3: Виды ресурсов (личностных, ситуативных, временных и т.д.) и их пределы, необходимые для успешного выполнения порученной работы; принципы и методы саморазвития и самообразования.</p> <p>Принципы и методы управления временем.</p> | <p>УК6у3: Выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p> <p>Оптимально управлять своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p> | <p>УК6в3: Способностью реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>Навыками приобретения новых знаний и навыков; оптимального управления своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p> |

УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

| Описание ИДК  | Уровень сформированности | Знать  | Уметь  | Владеть   |
|---|--------------------------|--|--|---|
| <p>УК-7_ИДК1</p> <p>Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.</p> | Пороговый                | <p>УК7з1: Основы спортивной тренировки; методике направленного использования средств физической культуры в зависимости от будущей профессиональной деятельности.</p> | <p>УК7у1: Эффективно применять различные формы самостоятельных занятий.</p>  | <p>УК7в1: Технологией планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности.</p> |
| <p>УК-7_ИДК2</p> <p>Использует основы физической культуры для осознан-</p>  | Базовый                  | <p>УК7з2: Основы планирования и контроля физкультурно-</p>   | <p>УК7у2: Эффективно применять различные формы самостоятельных занятий и</p> | <p>УК7в2: Профессионально-прикладными видами спорта;</p>                                |

|   |            |  |   |  |
|---|------------|--|---|--|
| ного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.   |            | спортивной деятельности.   | спортивной тренировки с целью укрепления здоровья, физического самосовершенствования и достижения должного уровня физической подготовленности и поддержания высокого уровня профессиональной работоспособности.   | дополнительными средствами повышения общей и профессиональной работоспособности.   |
| <p>УК-7_ИДКЗ</p> <p>Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.</p> <p>Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.</p> | Повышенный | <p>УК7з3: Основы спортивной тренировки; методику направленного использования средств физической культуры в зависимости от будущей профессиональной деятельности.</p> <p>Основы планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности.</p> | <p>УК7у3: Эффективно применять различные формы самостоятельных занятий.</p> <p>Эффективно применять различные формы самостоятельных занятий и спортивной тренировки с целью укрепления здоровья, физического самосовершенствования и достижения должного уровня физической подготовленности и поддержания высокого уровня профессиональной работоспособности.</p> | <p>УК7в3: Технологией планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности.</p> <p>Профессионально-прикладными видами спорта; дополнительными средствами повышения общей и профессиональной работоспособности.</p> |

УК-8 - Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

| Описание ИДК  | Уровень сформированности | Знать   | Уметь   | Владеть  |
|---|--------------------------|---|---|--|
| <p>УК-8_ИДК1</p> <p>Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Выявляет и устраняет про-</p> | Пороговый                | УК8з1: Правила по охране труда, Основы трудового законодательства Российской Федерации. | УК8у1: Создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности. | УК8в1: Практическими навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности. |

|   |            |   |   |   |
|---|------------|---|---|---|
| блемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.   |            |   |   |   |
| <p>УК-8_ИДК2</p> <p>Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p>  | Базовый    | <p>УК8з2: Классификацию чрезвычайных ситуаций; действия при авариях, катастрофах и стихийных бедствиях; назначение, подготовку и правила пользования индивидуальными средствами защиты при современных средствах поражения.</p>   | <p>УК8у2: Оказать первую помощь при кровотечении, ожогах, ранении и травмах; пользоваться, находящимися в индивидуальной аптечке, предметами и средствами по их прямому назначению.</p>   | <p>УК8в2: Способностью участвовать в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.</p>  |
| <p>УК-8_ИДК3</p> <p>Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.</p> <p>Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> | Повышенный | <p>УК8з3: Правила по охране труда, Основы трудового законодательства Российской Федерации.</p> <p>Классификацию чрезвычайных ситуаций; действия при авариях, катастрофах и стихийных бедствиях; назначение, подготовку и правила пользования индивидуальными средствами защиты при современных средствах поражения.</p> | <p>УК8у3: Создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности.</p> <p>Оказать первую помощь при кровотечении, ожогах, ранении и травмах; пользоваться, находящимися в индивидуальной аптечке, предметами и средствами по их прямому назначению.</p> | <p>УК8в3: Практическими навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности.</p> <p>Способностью участвовать в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.</p> |

**Общепрофессиональные компетенции (ОПК):**

ОПК-1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

| Описание ИДК   | Уровень сформированности | Знать  | Уметь  | Владеть   |
|--|--------------------------|--|--|---|
| ОПК-1_ИДК1<br>Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.                                  | Пороговый                | ОПК1з1: Технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации. | ОПК1у1: Определять необходимые технологические новации и информационное обеспечение в соответствии с потребностями сервисной деятельности организации. | ОПК1в1: Методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.               |
| ОПК-1_ИДК2<br>Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации. | Базовый                  | ОПК1з2: Порядок осуществления поиска и внедрения технологий и программных продуктов с целью внедрения в сервисную деятельность организации.          | ОПК1у2: Проводить оценку, сравнение и выбор технологий и программных продуктов в соответствии с целями сервисной деятельности организации.             | ОПК1в2: Методами поиска и оценки технологий и программных продуктов с целью внедрения в сервисную деятельность организации.     |
| ОПК-1_ИДК3<br>Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации.   | Повышенный               | ОПК1з3: Основные технологические новации и программные продукты, которые используются для обеспечения сервисной деятельности организации.            | ОПК1у3: Использовать технологические новации и программные продукты для обеспечения сервисной деятельности организации.                                | ОПК1в3: Навыками применения технологий и программных продуктов для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса. |

ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

| Описание ИДК   | Уровень сформированности | Знать  | Уметь  | Владеть  |
|--|--------------------------|--|--|--|
| ОПК-2_ИДК1<br>Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. | Пороговый                | ОПК2з1: Цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. | ОПК2у1: Формулировать цели и задачи деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса. | ОПК2в1: Навыками постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса. |

|   |            |   |  |   |
|---|------------|---|--|---|
| ОПК-2_ИДК2<br>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. | Базовый    | ОПК2з2: Сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности. | ОПК2у2: Осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности. | ОПК2в2: Методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности. |
| ОПК-2_ИДК3<br>Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.  | Повышенный | ОПК2з3: Принципы, формы и методы контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности.  | ОПК2у3: Использовать методы и формы контроля в соответствии с особенностями деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности.                               | ОПК2в3: Навыками осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности.  |

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

| Описание ИДК  | Уровень сформированности | Знать  | Уметь   | Владеть  |
|---|--------------------------|--|---|--|
| ОПК-3_ИДК1<br>Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.  | Пороговый                | ОПК3з1: Сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий.           | ОПК3у1: Применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий.                       | ОПК3в1: Навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий.   |
| ОПК-3_ИДК2<br>Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами. | Базовый                  | ОПК3з2: Основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания услуг на основе международных и национальных стандартов. | ОПК3у2: Применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации. | ОПК3в2: Навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его приведению в соответствии с международными и национальными стандартами. |

|  |            |   |   |   |
|--|------------|---|---|---|
|  |            |   |   | тами.   |
| ОПК-3_ИДК3<br>Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством. | Повышенный | ОПК3з3: Основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг. | ОПК3у3: Использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания. | ОПК3в3: Навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг. |

ОПК-4 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

| Описание ИДК  | Уровень сформированности | Знать  | Уметь  | Владеть   |
|---|--------------------------|--|--|---|
| ОПК-4_ИДК1<br>Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов.                | Пороговый                | ОПК4з1: Сущность, принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг. | ОПК4у1: Определять цели и задачи маркетинговых исследований, выбирать формы и методы проведения исследований исходя из особенностей деятельности предприятий сферы услуг и функционирования рынка. | ОПК4в1: Навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия. |
| ОПК-4_ИДК2<br>Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий. | Базовый                  | ОПК4з2: Основные принципы, формы и методы продвижения и продажи услуг, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий.                                       | ОПК4у2: Использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов.   | ОПК4в2: Навыками организации процесса продвижения и продажи сервисных продуктов с помощью традиционных и интернет-технологий.   |
| ОПК-4_ИДК3<br>Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.                                    | Повышенный               | ОПК4з3: Сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и   | ОПК4у3: Применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов   | ОПК4в3: Навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей   |

|  |  |        |          |                           |
|--|--|--------|----------|---------------------------|
|  |  | услуг. | и услуг. | деятельности организации. |
|--|--|--------|----------|---------------------------|

ОПК-5 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.

| Описание ИДК   | Уровень сформированности | Знать  | Уметь  | Владеть  |
|--|--------------------------|--|--|--|
| ОПК-5_ИДК1<br>Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса. | Пороговый                | ОПК5з1: Основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности.                | ОПК5у1: Рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия.            | ОПК5в1: Способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисного предприятия. |
| ОПК-5_ИДК2<br>Принимает экономически обоснованные управленческие решения.                                      | Базовый                  | ОПК5з2: Показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений. | ОПК5у2: Оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения.               | ОПК5в2: Инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений.                                     |
| ОПК-5_ИДК3<br>Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия.                     | Повышенный               | ОПК5з3: Принципы и методы оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия.             | ОПК5у3: Рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия. | ОПК5в3: Навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия.                      |

ОПК-6 - Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

| Описание ИДК   | Уровень сформированности | Знать  | Уметь   | Владеть  |
|--|--------------------------|--|---|--|
| ОПК-6_ИДК1<br>Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере. | Пороговый                | ОПК6з1: Нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации. | ОПК6у1: Применять нормативные акты и правовую документацию в сфере услуг. | ОПК6в1: Навыками поиска информации в основных правовых системах. |



|  |            |   |  |  |
|--|------------|---|--|--|
| ОПК-6_ИДК2<br>Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг.  | Базовый    | ОПК6з2: Законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг.                         | ОПК6у2: Подбирать законодательные акты Российской Федерации в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации. | ОПК6в2: Навыками использования законодательных актов Российской Федерации в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации. |
| ОПК-6_ИДК3<br>Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями. | Повышенный | ОПК6з3: Нормативные требования ведения документооборота в сервисной деятельности организации. | ОПК6у3: Применять нормативные требования при осуществлении документооборота в сервисной деятельности организации.                  | ОПК6в3: Навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями.  |

ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

| Описание ИДК  | Уровень сформированности | Знать   | Уметь  | Владеть   |
|---|--------------------------|---|--|---|
| ОПК-7_ИДК1<br>Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.   | Пороговый                | ОПК7з1: Требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности.   | ОПК7у1: Соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.  | ОПК7в1: Информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности.   |
| ОПК-7_ИДК2<br>Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.  | Базовый                  | ОПК7з2: Нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.   | ОПК7у2: Соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.  | ОПК7в2: Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности.  |
| ОПК-7_ИДК3<br>Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.<br><br>Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности. | Повышенный               | ОПК7з3: Требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности.<br><br>Нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику без- | ОПК7у3: Соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.<br><br>Соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану | ОПК7в3: Информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности.<br><br>Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности. |

|  |  |            |                               |  |
|--|--|------------|-------------------------------|--|
|  |  | опасности. | труда и технику безопасности. |  |
|--|--|------------|-------------------------------|--|

### Профессиональные компетенции:

#### Тип задач: Сервисный

ПКО-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

| Описание ИДК  | Уровень сформированности | Знать   | Уметь   | Владеть  |
|---|--------------------------|---|---|--|
| ПКО-1_ИДК1<br>Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. | Пороговый                | ПКО1з1: Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.                                   | ПКО1у1: Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации. | ПКО1в1: Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий. |
| ПКО-1_ИДК2<br>Участствует в разработке системы клиентских отношений.                | Базовый                  | ПКО1з2: Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки. | ПКО1у2: Применять методы разработки системы клиентских отношений.   | ПКО1в2: Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений.  |
| ПКО-1_ИДК3<br>Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений.         | Повышенный               | ПКО1з3: Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений.                               | ПКО1у3: Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений.                              | ПКО1в3: Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений.  |

#### Тип задач: Организационно - управленческий

ПКО-2 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

| Описание ИДК  | Уровень сформированности | Знать   | Уметь   | Владеть  |
|---|--------------------------|---|---|--|
| ПКО-2_ИДК1<br>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение | Пороговый                | ПКО2з1: Принципы постановки целей и задач деятельности подразделений в соответствии с функционалом и особенностями сервисной деятельности организации | ПКО2у1: Устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализацию в соответствии с масштабами деятельности, сроками реализации, необходимыми ресурсами структурных подразделений и сервисной органи- | ПКО2в1: Навыками корректной постановки целей и задач и организации их выполнения |

|   |            |  |   |  |
|---|------------|--|---|--|
|   |            |  | зации в целом   |  |
| <p>ПКО-2_ИДК2</p> <p>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> | Базовый    | ПКО2з2: Принципы и методы разработки и реализации организационных решений для формирования системы сервисного обслуживания | ПКО2у2: Осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания | ПКО2в2: Навыками реализации организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания                            |
| <p>ПКО-2_ИДК3</p> <p>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>          | Повышенный | ПКО2з3: Принципы, последовательность и содержание этапов развития клиентурных отношений                                    | ПКО2у3: Проводить анализ и выявлять проблемы и ресурсы развития клиентурных отношений   | ПКО2в3: Навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с клиентами |

ПК УВ-1 - Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничных комплексов и предприятий питания

| Описание ИДК   | Уровень сформированности | Знать  | Уметь  | Владеть   |
|--|--------------------------|--|--|---|
| <p>ПК УВ-1_ИДК1</p> <p>Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p> | Пороговый                | ПКУВ1з1: Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания. | ПКУВ1у1: Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. | ПКУВ1в1: Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах. |

|  |                   |  |   |  |
|--|-------------------|--|---|--|
| <p>ПК УВ-1_ИДК2</p> <p>Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов.</p>  | <p>Базовый</p>    | <p>ПКУВ1з2: Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.</p>  | <p>ПКУВ1у2: Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах . Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.</p>  | <p>ПКУВ1в2: Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>   |
| <p>ПК УВ-1_ИДК3</p> <p>Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p> <p>Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов.</p> | <p>Повышенный</p> | <p>ПКУВ1з3: Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания.</p> <p>Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.</p> | <p>ПКУВ1у3: Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p> <p>Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах . Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.</p> | <p>ПКУВ1в3: Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p> |

ПК УВ-2 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания

|                     |                                 |              |              |                |
|---------------------|---------------------------------|--------------|--------------|----------------|
| <p>Описание ИДК</p> | <p>Уровень сформированности</p> | <p>Знать</p> | <p>Уметь</p> | <p>Владеть</p> |
|---------------------|---------------------------------|--------------|--------------|----------------|

|   |                   |   |   |   |
|---|-------------------|---|---|---|
| <p>ПК УВ-2_ИДК1</p> <p>Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>                            | <p>Пороговый</p>  | <p>ПКУВ2з1: Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p>  | <p>ПКУВ2у1: Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания.</p>   | <p>ПКУВ2в1: Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.</p>                      |
| <p>ПК УВ-2_ИДК2</p> <p>Проводит оценку эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>                                   | <p>Базовый</p>    | <p>ПКУВ2з2: Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации.</p>   | <p>ПКУВ2у2: Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.</p> | <p>ПКУВ2в2: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p> |
| <p>ПК УВ-2_ИДК3</p> <p>Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p> <p>Проводит оценку эф-</p> | <p>Повышенный</p> | <p>ПКУВ2з3: Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p> <p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостинично-</p> | <p>ПКУВ2у3: Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания.</p> <p>Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать послед-</p>   | <p>ПКУВ2в3: Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и</p>  |

|   |  |  |   |   |
|---|--|--|---|---|
| <p>фективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p> |  | <p>го комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации.</p> | <p>ствия и принять меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.</p> | <p>обеспечения качества услуг.</p> <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p> |
|---|--|--|---|---|

### Тип задач: Сервисный

ПК УВ-3 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами

| Описание ИДК  | Уровень сформированности | Знать   | Уметь   | Владеть  |
|---|--------------------------|---|---|--|
| <p>ПК УВ-3_ИДК1</p> <p>Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.</p>                                      | <p>Пороговый</p>         | <p>ПКУВ3з1: Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p> | <p>ПКУВ3у1: Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.</p> | <p>ПКУВ3в1: Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p> |
| <p>ПК УВ-3_ИДК2</p> <p>Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиницей.</p> | <p>Базовый</p>           | <p>ПКУВ3з2: Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потреби-</p>  | <p>ПКУВ3у2: Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным</p>          | <p>ПКУВ3в2: Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.</p>                       |

|  |            |  |   |  |
|--|------------|--|---|--|
| ничными комплексами и предприятиями питания.   |            | телей.   | сторона.  |  |
| <p>ПК УВ-3_ИДКЗ</p> <p>Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.</p> <p>Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.</p> | Повышенный | <p>ПКУВЗзз: Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p> <p>Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.</p> | <p>ПКУВЗуз: Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.</p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованной стороной.</p> | <p>ПКУВЗвз: Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p> <p>Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.</p> |

ПК УВ-4 - Способен осуществлять процесс обслуживания наиболее оптимальным способом в целях снижения риска возникновения проблемных ситуаций и конфликтов с потребителями и заинтересованными сторонами

| Шифр/ Уровень сформированности       | Описание ИДК  | Знать   | Уметь   | Иметь практический опыт  |
|--------------------------------------|---|---|---|--|
| <p>ПК УВ-4_ИДК1</p> <p>Пороговый</p> | Способен оперативно реагировать на конфликтные и проблемные ситуации, возникающие в процессе обслуживания | Сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием | Применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности | Применения стандартов, правил и норм обслуживания в процессе разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности |

|                            |  |   |   |  |
|----------------------------|--|---|---|--|
| ПК УВ-4_ИДК2<br>Базовый    | Способен осуществлять коммуникацию с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе разрешения конфликтов и проблемных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания | Принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами                    | Выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения        | Коммуникации с потребителями в целях разрешения проблемных ситуаций и конфликтов, возникающих в процессе обслуживания  |
| ПК УВ-4_ИДК3<br>Повышенный | Способен осуществлять процесс обслуживания с учетом возможных рисков возникновения проблемных ситуаций и конфликтов с потребителями и другими заинтересованными сторонами        | Проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами | Разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий | Осуществления процесса обслуживания на основе представлений о возможных проблемных ситуациях и возможных путях их разрешения в деятельности сервисного предприятия |

### Критерии оценки при защите выпускной квалификационной работы

| Критерии оценки                        | "Отлично"  | "Хорошо"   | "Удовлетворительно"   | "Неудовлетворительно"   |
|--|--|--|---|---|
| Актуальность и обоснование выбора темы | Выбор темы обоснован, тема актуальна и может быть внедрена на предприятии или предприятиях рассматриваемой сферы | Работа выполнена в соответствии с целевой установкой, тема актуальна и после незначительной доработки может быть внедрена на предприятии рассматриваемой сферы | Тема актуальна, работа выполнена в соответствии с целевой установкой, но не в полной мере отвечает предъявляемым требованиям, допускаются не точности при раскрытии причин выбора и актуальности темы | Тема не актуальна, работа выполнена с нарушением целевой установки      |
| Степень завершенности работы           | Работа завершена полностью   | Работа завершена, но есть замечания  | Работа завершена, но есть серьезные ошибки  | Работа не завершена   |
| Объем и глубина знаний по теме         | Раскрыты цель, задачи ВКР, выводы логичны  | Раскрыты цель, задачи ВКР, допущена погрешность в логике вывода одно из значимых вы-   | Допущена грубая погрешность в логике вывода одно из значимых выводов  | Минимальный объем знаний по теме, отсутствует глубина изучения проблемы |



|  |  |  |   |   |
|--|--|--|---|---|
|  |  | водов  |   |   |
| Наличие материала, подготовленного к практическому использованию   | В ВКР присутствует материал для практического использования  | В ВКР присутствует материал для практического использования, но после незначительной доработки                                   | Недостаточно отражены вопросы дальнейшего применения и использования результатов работы в практическую деятельность предприятия       | Не отражены вопросы дальнейшего применения и внедрения результатов работы в практическую деятельность предприятия       |
| Применение инновационных методов и технологий  | Применены и обоснованы с научной точки зрения инновации  | Применены инновационные методы и технологии  | Применены технологии и методы, которые потеряли свою актуальность   | Нет применения технологий и методов   |
| Качество доклада (композиция, полнота представления материала)   | Доклад логически выстроен, убедителен, работа представлена полностью   | Доклад структурирован, но автор не убедителен, работа представлена полностью   | Работа представлена полностью, доклад структурирован, длительность выступления превышает регламент                                    | Работа представлена не полностью, доклад не структурирован, актуальность темы раскрывается не достаточно полно.         |
| Использование междисциплинарных связей   | Использованы междисциплинарные связи и эрудиция  | Применена попытка использовать междисциплинарные связи   | Применена попытка использовать междисциплинарные связи, но они не верны   | Не использованы междисциплинарные связи   |
| Качество оформления ВКР и презентации  | Оформление соответствует требованиям   | Оформление соответствует требованиям с незначительными замечаниями   | Оформление не в полной мере соответствует требованиям   | Минимальное соответствие требованиям  |
| Педагогическая ориентация: культура речи, умение использовать презентационный материал, способность заинтересовать аудиторию                                   | Обладает высокой культурой речи, умением использовать презентационный материал, способностью заинтересовать аудиторию            | Обладает высокой культурой речи, умением использовать презентационный материал, отсутствует способность заинтересовать аудиторию | Обладает низкой культурой речи, умением использовать презентационный материал, отсутствует способность заинтересовать аудиторию       | Отсутствует умение использовать презентационный материал, отсутствует способность заинтересовать аудиторию              |
| Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания проведенной работы | Ответы полные, аргументированные. Присутствует умение при ответе на вопрос более детально раскрыть содержание проведенной работы | Ответы полные, аргументированные. Отсутствует умение при ответе на вопрос более детально раскрыть содержание проведенной работы  | Ответы не раскрывают до конца сущность вопроса, слабо подкрепляются положениями нормативно-правовой базы, выводами и расчетами из ВКР | Ответы не раскрывают сущность вопроса, не подкреплены положениями нормативно-правовой базы, выводами и расчетами из ВКР |
| Деловые и волевые качества студента: ответствен-   | Ответственное отношение к работе, стремление   | Ответственное отношение к работе, готовность   | Проявил ответственное отношение к работе, от-   | Безответственно отнесся к работе, не умеет контактиро-  |

|  |  |             |   |                   |
|--|--|-------------|---|-------------------|
| ное отношение к работе, нацеленность на высокие результаты, готовность к дискуссии | к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии | к дискуссии | существует стремление на достижение высоких результатов, не готов к дискуссии, но идет на контакт | вать с аудиторией |
|--|--|-------------|---|-------------------|

## **8. Процедура апелляции по результатам государственных итоговых аттестационных испытаний**

Процедура апелляции устанавливается в соответствии с п. 3 Регламента работы апелляционной комиссии ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет», утв. приказом и.о. ректора № 626-ОВ от 28 декабря 2016г.:

1. Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов аттестационного испытания.

2. Для рассмотрения апелляции секретарь экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания экзаменационной комиссии, заключение председателя экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении аттестационного испытания, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению итогового экзамена) либо выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

3. Апелляция не позднее 2 рабочих дней со дня подачи рассматривается на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию. Заседание апелляционной комиссии может проводиться в отсутствие обучающегося, подавшего апелляцию, в случае его неявки на заседание апелляционной комиссии.

4. Решение апелляционной комиссии принимается по результатам открытого голосования большинством голосов. В случае равенства голосов право решающего голоса у председателя апелляционной комиссии.

5. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

6. При рассмотрении апелляции о нарушении процедуры проведения государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения аттестационного испытания обучающегося не подтвердились и (или) не повлияли на результат аттестационного испытания;

об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственного аттестационного испытания обучающегося подтвердились и повлияли на результат аттестационного испытания.

В случае, указанном в абзаце третьем настоящего пункта, результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственное аттестационное испытание в сроки, установленные СГЭУ.

7. При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного экзамена апелляционная комиссия выносит одно из следующих решений:

об отклонении апелляции и сохранении результата государственного экзамена;

об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного экзамена.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного экзамена и выставления нового.

8. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.
9. Повторное проведение аттестационного испытания обучающегося, подавшего апелляцию, осуществляется в присутствии одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в организации в соответствии со стандартом.
10. Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

## **9. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение государственной итоговой аттестации**

### **9.1 Литература:**

#### **9.1.1. Основная литература**

1. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 373 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438656>

#### **9.1.2. Дополнительная литература**

1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437462>

### **9.2. Перечень лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

### **9.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

### **9.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

### **9.5. Специальные помещения**

| Наименование специального помещения | Оборудование |
|-------------------------------------|--------------|
|-------------------------------------|--------------|

|  |  |
|--|--|
| <p>Аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> | <p>Комплекты ученической мебели<br/> Мультимедийный проектор<br/> Доска<br/> Экран<br/> Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ</p> |
| <p>Помещение для самостоятельной работы</p>  | <p>Комплекты ученической мебели<br/> Мультимедийный проектор<br/> Доска<br/> Экран<br/> Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ</p> |
| <p>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p>   | <p>Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования</p>   |