

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФА ОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 28.08.2023 15:05:33

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«Самарский государственный экономический университет»

Институт Экономики предприятий
Кафедра коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 11 от 30 мая 2023 г.)

ПРОГРАММА

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Наименование направления подготовки: 43.03.01 СЕРВИС

Образовательная программа: Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника - бакалавр

Самара 2023

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 «Управление гостиничным и ресторанным бизнесом» проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты выпускной квалификационной работы (ВКР).

Уровень образования - бакалавриат.

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 выпускной квалификационной работы (Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГАОУ ВО «СГЭУ», (утв. Приказом и.о. ректора № 275-ОВ от 28.04.2023 г.).

Важное значение для выполнения выпускной квалификационной работы имеет правильный выбор темы. Как правило, она должна совпадать с темой научно-исследовательской работы, выполняемой бакалавром в период обучения, есть является её продолжением и углублением. Также, бакалавры могут выбрать тему выпускной квалификационной работы самостоятельно, руководствуясь потребностями предприятий и организаций, интересом к проблеме, личными предпочтениями, практическим опытом.

Темы выпускных квалификационных работ и руководители утверждаются приказом ректора ФГБОУ ВО СГЭУ.

Выбор темы выпускной квалификационной работы бакалавр обязан завершить до начала производственной практики (преддипломной). Если бакалавр не выполнил это требование, заведующий назначает ему тему работы по собственному усмотрению.

Студент должен руководствоваться примерным перечнем тем выпускных работ, однако он может предложить собственную тему, если она соответствует направлению и профилю подготовки, по которому он обучался, и обосновать целесообразность ее выбора.

Выбрав тему, необходимо согласовать ее с научным руководителем и написать заявление на имя заведующего кафедрой.

После издания приказа об утверждении тем выпускных квалификационных работ и руководителей каждому студенту выдается задание на выпускную квалификационную работу.

Изменение темы ВКР возможно не позднее, чем за два месяца, а уточнение темы не позднее, чем за месяц до предполагаемой даты защиты на основании личного заявления студента, согласованного с руководителем на имя заведующего кафедры.

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
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. Пример оформления титульного листа приведен в ПРИЛОЖЕНИИ А (бакалавриат), ПРИЛОЖЕНИИ Б (специалитет), ПРИЛОЖЕНИИ В (магистратура).

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. Пример оформления содержания приведен в ПРИЛОЖЕНИИ Г.

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:

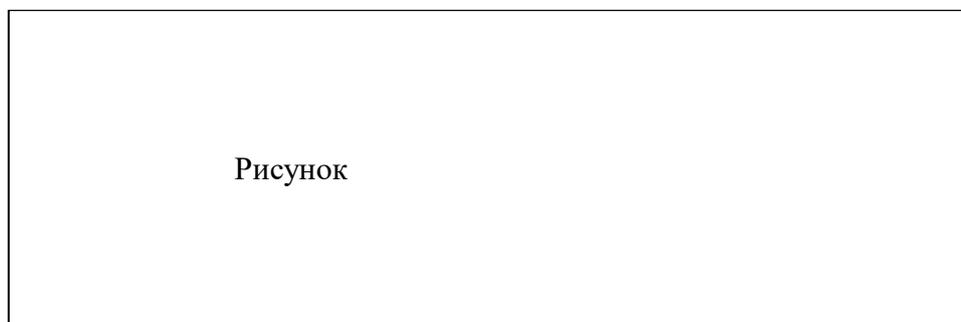


Рисунок 1.1 – Название рисунка

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_ofornleniya_ssylok_v_dissertacii_gost_r_7.0.5-2008_bibliogr.ssyłka_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

Список должен:

- соответствовать теме работы;
- содержать в себе не менее 30-40 наименований, в числе которых не менее 80% - издания последних пяти лет;

- не мене 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 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 достоин-

ства 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 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 образовательном 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 Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГАОУ ВО «СГЭУ», (утв. Приказом и.о. ректора № 275-ОВ от 28.04.2023 г.).

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

Перед началом заседания ГЭК секретарь комиссии проверяет оснащение аудитории необходимыми техническими средствами.

Обучающийся, на защите которого присутствуют руководитель и (или) рецензент (при защите ВКР специалистов и магистров), по согласованию с председателем комиссии приглашается к защите с учетом пожеланий очередности руководителя (и рецензента). При необходимости этот порядок может быть изменен по решению председателя ГЭК.

Перед выступлением обучающегося по поручению председателя государственной экзаменационной комиссии секретарь комиссии оглашает отзыв руководителя (и рецензию - при защите ВКР специалистов и магистров). В том случае, если на защите присутствуют руководитель и/или рецензент, свой отзыв (рецензию) они вправе огласить самостоятельно.

Продолжительность выступления обучающегося должна составлять не более 10 минут. Председатель ГЭК вправе прервать обучающегося, вышедшего за пределы временных ограничений.

При необходимости обучающийся в процессе выступления может использовать технические средства, схемы, таблицы, раздаточный, иллюстрационный и презентационный материал.

После выступления обучающегося, члены ГЭК вправе задать ему уточняющие и дополнительные вопросы. После ответа обучающегося на уточняющие и дополнительные вопросы, ему предоставляется возможность ответить на указанные в отзыве и / или рецензии руководителя и (или) рецензента замечания (при наличии).

После окончания процедуры защиты ВКР всех обучающихся ГЭК в присутствии секретаря проводит закрытое обсуждение с целью определения результатов защиты. В это время обучающиеся и иные лица не вправе находиться в аудитории, где проводится обсуждение результатов.

В случае расхождения мнений членов комиссии спорные вопросы решаются голосованием, при этом председатель ГЭК обладает правом решающего голоса.

После окончания обсуждения и выставления оценок председатель ГЭК оглашает результаты защиты ВКР обучающимся. Оглашение результатов защиты ВКР, производится в день защиты ВКР непосредственно после ее завершения, обсуждения результатов и выставления оценок.

В процессе оглашения результатов защиты ВКР председатель ГЭК вправе отметить обучающихся, показавших наиболее высокий уровень знаний, и назвать обучающихся, чьи ответы имели существенные недостатки.

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-1.1: Знать:	УК-1.2: Уметь:	УК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	процедуры критического анализа, методики анализа результатов исследования и разработки стратегий проведения исследований, организации процесса принятия решения	принимать конкретные решения для повышения эффективности процедур анализа проблем, принятия решений и разработки стратегий	методами установления причинно-следственных связей и определения наиболее значимых среди них; методиками постановки цели и определения способов ее достижения; методиками разработки стратегий действий при проблемных ситуациях
Пороговый	Основные приемы и способы обработки собранной информации для принятия управлен-	Анализировать проблемную ситуацию, осуществлять поиск и систематиза-	Навыками анализа и систематизации данных, принятия управленческих реше-

	ческих решений в системе риск-менеджмент	цию информации для принятия управленческих решений	ний
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Методы поиска, критического анализа и систематизации информации в целях идентификации, ранжирования рисков и принятия управленческих решений	Критически исследовать проблемную ситуацию, разработать эффективные процедуры принятия управленческих решений	Навыками систематизации данных, разработки и содержательной аргументации управленческих решений по проблемной ситуации
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	Методики критического анализа, установления причинно-следственных связей и систематизации информации в целях идентификации, оценки и ранжирования рисков, разработки стратегических и тактических решений в системе риск-менеджмента	На основе критического анализа и установления причинно-следственных связей выявлять и систематизировать факторы риска, разрабатывать стратегические и тактические решения в области управления рисками	Навыками оценки проблемной ситуации на основе использования инструментария риск-менеджмента в целях разработки оптимальных управленческих решений

УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

	УК-2.1 Знать	УК-2.2 Уметь	УК-2.3 Владеть
Пороговый	Понятие правовой нормы	определять круг задач в рамках поставленной цели	навыками разработки оптимальных способов решения поставленных задач,
Стандартный (в дополнение к пороговому)	действующие правовые нормы, влияющие на рыночную ситуацию	Ранжировать круг задач в рамках поставленной цели	навыками решения поставленных задач,
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	действующие правовые нормы, влияющие на имеющиеся ресурсы и создавая ограничения	выбирать оптимальные способы решения поставленных задач	навыками разработки оптимальных способов решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Этап формирования компетенции УК-3-завершающий

	УК-3.1 Знать	УК-3.2 Уметь	УК-3.3 Владеть (иметь навыки)
Пороговый	методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами, свою роль в команде.	разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов;	методами организации и управления коллективом
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами, свою роль в команде.	разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом;	методами организации и управления коллективом
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами, свою роль в команде.	разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному	методами организации и управления коллективом, планированием его действий.

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

	УК-4.1.Знать	УК-4.2.Уметь	УК-4.3. Владеть
Пороговый	современные коммуникативные технологии на государственном языке	применять на практике коммуникативные технологии	методикой межличностного делового общения
Стандартный (в дополнение к пороговому)	закономерности деловой устной коммуникации	применять на практике способы делового общения.	методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках,
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	закономерности деловой письменной коммуникации	применять на практике методы делового общения.	методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств.

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-5.1: Знать:	УК-5.2: Уметь:	УК-5.3: Владеть (иметь навыки):
	сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь	обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия	способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения
Пороговый	УК-5.1 Знать: собственную гражданскую и мировоззренческую позицию на основе социально-исторических закономерностей развития общества	УК-5.2 Уметь: использовать необходимую информацию о культурных особенностях национальных групп потребителей	УК-5.3 Владеть способами ведения переговоров и преодоления конфликтных ситуаций
Стандартный (в дополнение к пороговому)	УК-5.1 Знать социально-экономические особенности развития общества	УК-5.2 Уметь использовать информацию о культурных особенностях поведения потребителей для выявления факторов влияния	УК-5.3 Владеть: навыками анализа конфликтов в межкультурной коммуникации
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	УК-5.1 Знать причинные факторы и критерии развития	УК-5.2 Уметь использовать информацию о культурных особенностях поведения потребителей для выявления факторов влияния и разработки маркетинговых действий	УК-5.3 Владеть способами анализа, предотвращения конфликтных ситуаций в процессе коммуникаций и создания позитивной деловой обстановки

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

Этап формирования компетенции УК-6-завершающий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-6.1: Знать:	УК-6.2: Уметь:	УК-6.3: Владеть (иметь навыки):
Пороговый	основные принципы профессионального и личностного развития; типовые способы совершенствования своей деятельности	планировать собственное профессиональное и личностное развитие в процессе проектной деятельности; расставлять основные приоритеты	основными способами управления своей познавательной деятельностью на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни
Стандартный (в дополнение к пороговому)	современные принципы профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда; эффективные способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки	решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории в процессе проектной деятельности; расставлять приоритеты	современными способами управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	методы и инструменты совершенствования профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и перспективных требований рынка труда	выстраивать и реализовывать подходы по совершенствованию карьерной траектории; корректировать приоритеты с учетом изменений в проектной деятельности	эффективными способами управления своей познавательной деятельностью в процессе реализации проекта

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-7.1: Знать:	УК-7.2: Уметь:	УК-7.3: Владеть (иметь навыки):
	основы спортивной тренировки; методику направленного использования средств физической культуры в зависимости от будущей профессиональной деятельности	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	технологией планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности, профессионально-прикладными видами спорта; дополнительными средствами повышения общей и профессиональной работоспособности
Пороговый	Знать о роли физической культуры в обеспечении здоровья, основы физиче-	Уметь использовать средства и методы физического воспитания для формиро-	Владеть навыками применения средств и методов физического воспитания для

	ской культуры.	вания здорового образа и стиля жизни.	формирования здорового об- раза и стиля жизни.
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Знать о роли физической культуры в обеспечении здоровья, основы физиче- ской культуры, средства и методы физической куль- туры для сохранения и укрепления здоровья, фи- зического самосовершен- ствования.	Уметь использовать сред- ства и методы физической культуры для формирова- ния здорового образа и стиля жизни, сохранения и укрепления здоровья, фи- зического самосовершен- ствования.	Владеть навыками использо- вания средств физической культуры для формирования здорового образа и стиля жизни, сохранения и укреп- ления здоровья, физического самосовершенствования.
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	Знать о роли физической культуры в обеспечении здоровья, основы физиче- ской культуры, средства и методы физической куль- туры для сохранения и укрепления здоровья, фи- зического самосовершен- ствования, способы обес- печения должного уровня физической подготовлен- ности для полноценной социальной и профессио- нальной деятельности с применением средств и ме- тодов физической культу- ры.	Уметь применять средства и методы физической культуры для формирова- ния здорового образа и стиля жизни, сохранения и укрепления здоровья, фи- зического самосовершен- ствования, поддержания должного уровня физической подго- товленности с целью обес- печения полноценной со- циальной и профессио- нальной деятельности.	Владеть навыками примене- ния средств и методов физи- ческой культуры для форми- рования здорового образа и стиля жизни, сохранения и укрепления здоровья, физи- ческого самосовершенство- вания, поддержания должно- го уровня физической подго- товленности с целью обеспе- чения полноценной социаль- ной и профессиональной дея- тельности.

УК-8 - Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

Планируемые результаты обу- чения по про- грамме	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-8.1: Знать:	УК-8.2: Уметь:	УК-8.3: Владеть (иметь навы- ки):
	классификацию чрезвы- чайных ситуаций; дей- ствия при авариях, ката- строфах и стихийных бедствиях; назначение, подготовку и правила пользования индивиду- альными средствами за- щиты при современных средствах поражения	оказать первую помощь при кровотечении, ожогах, ранении и травмах; пользо- ваться, находящимися в индивидуальной аптечке, предметами и средствами по их прямому назначению	практическими навыками со- здания и поддержки безопас- ных условий жизнедеятельно- сти, способностью участво- вать в спасательных и неот- ложных аварийно- восстано- вительных мероприятиях в случае возникновения чрез- вычайных ситуаций
Пороговый	безопасные условия жиз- недеятельности повсе- дневной жизни для со- хранения природной сре- ды	использовать в повседнев- ной жизни безопасные условия жизнедеятельно- сти для сохранения при- родной среды	навыками использования без- опасных условий жизнедея- тельности в повседневной жизни для сохранения окру- жающей среды
Стандартный (в дополнение к пороговому)	общую характеристику обеспечения безопасно- сти и устойчивого разви-	оценивать вероятность возникновения потенци- альной опасности в повсе-	основными методами защиты при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и во-

	тия в различных сферах жизнедеятельности; классификацию чрезвычайных ситуаций, принципы и способы организации защиты населения от опасностей, возникающих в мирное время и при ведении военных действий	дневной жизни и профессиональной деятельности и принимать меры по ее предупреждению	енных конфликтов в повседневной жизни и профессиональной деятельности
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений)	идентифицировать опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности; выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагать мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций	правилами поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывать первую помощь, описывать способы участия в восстановительных мероприятиях

УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-9.1: Знать:	УК-9.2: Уметь:	УК-9.3: Владеть (иметь навыки):
	базовые дефектологические понятия, которые можно применять в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности общества	использовать полученные дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности общества	методами получения дефектологических знаний и их использования в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности общества
Пороговый	базовые дефектологические знания	планирует профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья	Приводит примеры оценки психического состояния человека, в том числе при ограничениях в здоровье и/или инвалидности	Взаимодействует с лицами имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность в социальной и профессиональной сферах.
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	оперирует понятиями инклюзивной компетентности, ее компонентами и структурой; понимает особенности	Рассматривает возможные варианты использования базовых дефектологических знаний в со-	Приводит примеры использования базовых дефектологических знаний в социальной и профессио-

	применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	циальной и профессиональной сферах, оценивая их достоинства и недостатки	нальной сферах
--	--	--	----------------

УК-10 - Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-10.1 Знать	УК-10.2 Уметь	УК-10.1 Владеть
Пороговый	сущность экстремизма, терроризма, коррупционного поведения и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями	анализировать и толковать правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией	навыками работы с законодательными правовыми актами, направленными на борьбу с коррупцией в
Стандартный (в дополнение к пороговому)	сущность экстремизма, терроризма, коррупционного поведения и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями; действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией	анализировать, толковать и применять правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией	навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами, направленными на борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	сущность экстремизма, терроризма, коррупционного поведения и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями; действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией в различных областях жизнедеятельности и профессиональной сфере; способы профилактики коррупции	анализировать, толковать и применять правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией в различных областях жизнедеятельности и профессиональной сфере	навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами, направленными на борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией в различных областях жизнедеятельности и профессиональной сфере

Общепрофессиональные компетенции

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

Этап формирования компетенции ОПК-2-завершающий

	ОПК -1.1 Знать	ОПК -1.2 Уметь	ОПК -1.3 Владеть
Пороговый	основные технологические новации и программные продукты в сфере сервиса	осуществлять поиск технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
Стандартный (в дополнение к пороговому)	возможности технологических инноваций в сфере сервиса	осуществлять отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	навыками осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сфере сервиса
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	осуществлять внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	навыками использовать основные программные продукты в сфере сервиса

ОПК-2- Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

	ОПК -2.1 Знать	ОПК -2.2 Уметь	ОПК -2.3 Владеть
Пороговый	частично функции управления сервисной деятельностью	частично применять функции управления сервисной деятельностью	фрагментарными навыками реализации функций управления сервисной деятельностью
Стандартный (в дополнение к пороговому)	некоторые функции управления сервисной деятельностью	применять некоторые функции управления сервисной деятельностью	некоторыми навыками реализации функций управления сервисной деятельностью
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	основные функции управления сервисной деятельностью	использовать основные функции управления сервисной деятельностью	навыками реализации функций управления сервисной деятельностью

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

Этап формирования компетенции ОПК - 3 - завершающий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-3.1: Знать:	ОПК-3.2: Уметь:	ОПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	подходы к оценке качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами	навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
Пороговый	основные показатели и подходы к оценке качества услуг и их характеристики;	оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон,	навыками обеспечения высокого уровня качества сервиса в туристском бизнесе в соответствии с международными и национальными стандартами
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методы оценки бизнес-процессов	применять методы диагностики качества оказанных услуг,	Совершенствовать бизнес-процессы

Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг и бизнес-процессов	следовать основным положениям системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами	навыками контроля и корректировки оказываемых услуг
--	---	--	---

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК -4.1 Знать	ОПК -4.2 Уметь	ОПК -4.3 Владеть
Пороговый	частично основы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов с некоторыми пробелами.	применять основные методы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов допуская при этом ошибки	навыками применения основных методов исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов, допуская при этом ошибки
Стандартный (в дополнение к пороговому)	основы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов с некоторыми пробелами.	применять основные методы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов, но проявляет неуверенность	навыками применения методов исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов с некоторыми пробелами
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	основные методы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов	применять основные методы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов	навыками исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-5.1: Знать:	ОПК-5.2: Уметь:	ОПК-5.3: Владеть (иметь навыки):
	основы расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности, экономическими и организационными инструментами для принятия оптимальных решений
Пороговый	основы расчета основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	применять основы расчета основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	основами расчета основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности
Стандартный (в дополнение к пороговому)	основы расчета, оценки основных производственно-экономических показателей сервисной	применять основы расчета, оценки основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	основами расчета, оценки основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности

	деятельности		
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	основы расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности, экономическими и организационными инструментами для принятия оптимальных решений

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

Этап формирования компетенции ОПК - 6 - завершающий

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса Этап формирования компетенции - завершающий	ОПК -6.1 Знать	ОПК - 6.2 Уметь	ОПК - 6.3 Владеть
	нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области	применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	навыками поиска информации в основных правовых системах, применения нормативно-правовых актов в профессиональной деятельности
Пороговый	частично знает нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области	частично обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	частично осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной
Стандартный (в дополнение к пороговому)	достаточно полно знает нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области	достаточно обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	достаточно осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	полностью знает нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области	полностью обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	полностью осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для

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

Этап формирования компетенции ОПК - 7 - завершающий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-7	ОПК-7.1: Знать:	ОПК-7.2: Уметь:	ОПК-7.3: Владеть (иметь навыки):
	требования и условия обеспечения безопасности обслуживания потребителей сервисных услуг, нормы трудового законо-	выполнять нормы обслуживания потребителей с целью обеспечения их безопасности на внутреннем и внешнем рынке, обеспечи-	навыками соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности, владеть

	дательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания	вать соблюдение требований	информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности
Пороговый	нормы трудового законодательства	соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.	информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности.
Стандартный (в дополнение к пороговому)	требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности.	соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности.
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	выполнять нормы обслуживания потребителей	навыками соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности

ОПК-8 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Этап формирования компетенции ОПК - 8 - завершающий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-8	ОПК-8.1: Знать:	ОПК-8.2: Уметь:	ОПК-8.3: Владеть (иметь навыки):
	современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности	выбирать современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности	навыками применения современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности
Пороговый	современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности на основе данных учета	выбирать современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности с использованием данных учета	навыками применения современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности с использованием данных учета
Стандартный (в дополнение к пороговому)	современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности на основе данных учета и отчетности	выбирать современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности с использованием данных учета и отчетности	навыками применения современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности с использованием данных учета и отчетности
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной	выбирать современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной	навыками применения современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, при решении задач профессио-

	деятельности на основе данных учета и отчетности	деятельности с использованием данных учета и отчетности, анализировать показатели отчетных форм	нальной деятельности с использованием данных учета и отчетности, владеть методикой формирования финансовой и налоговой отчетности
--	--	---	---

Профессиональные компетенции:

ПК-1 - Способен осуществлять планирование производственно – хозяйственной деятельности и управление бизнес-процессами на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
Пороговый	основы планирования и прогнозирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	использовать различные источники информации о состоянии процессов на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия	современными методами сбора и обработки экономических и социальных данных, приемами планирования деятельности предприятия
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методику планирования и методологию прогнозирования	планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса	методами анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов,
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	строить прогнозы и планы развития предприятия и оценивать их эффективность	навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса

ПК-2 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя
Этап формирования компетенции ПК - 3 - завершающий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
Пороговый	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей; основные эта-	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг; понимать взаимоотношение	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей;

	пы, течения, концепции истории деловой этики	нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру	
Стандартный (в дополнение к пороговому)	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей; основные этапы, течения, концепции истории деловой этики; условия формирования моральных кодексов, регулирующих сферу управления и деловых отношений	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру; определять сущность нравственности и ее место в сфере деловых отношений;	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей; навыками осмысления этического аспекта ситуаций профессиональной деятельности;
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей; основные этапы, течения, концепции истории деловой этики; условия формирования моральных кодексов, регулирующих сферу управления и деловых отношений, своеобразие деловой этики, ее месте в системе гуманитарного знания	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру; определять сущность нравственности и ее место в сфере деловых отношений; применять принципы деловой этики в профессиональной деятельности.	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей; навыками осмысления этического аспекта ситуаций профессиональной деятельности; пониманием смысла нравственных противоречий в сфере деловых отношений и управления, различать деловую этику и этикет

ПК-3 - Способен контролировать качество сервис-процессов, используемых ресурсов, параметров технологических процессов

Этап формирования компетенции ПК - 4 - завершающий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-4.1: Знать:	ПК-4.2: Уметь:	ПК-4.3: Владеть (иметь навыки):

Пороговый	основные параметры технологических процессов и используемых ресурсов	использовать различные средства для мониторинга качества процесса сервиса	основными навыками контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов
Стандартный (в дополнение к пороговому)	требования к качеству процесса сервиса, параметрам технологических процессов, используемым ресурсам	проводить мониторинг качества процесса сервиса	методикой контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	интерпретировать результаты мониторинга качества процесса сервиса и вырабатывать управленческие решения	владеть методами разработки производственной программы на основе контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов

ПК-4 - Способен использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятии гостиничного и ресторанного бизнеса

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-5.1: Знать:	ПК-5.2: Уметь:	ПК-5.3: Владеть (иметь навыки):
Пороговый	основные экономические категории и механизмы функционирования современной экономики	применять экономические категории и закономерности для оценки социально-экономических явлений	навыками установления причинно-следственных связей между экономическими явлениями
Стандартный (в дополнение к пороговому)	экономические основы функционирования предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса	рассчитывать показатели, характеризующие состояние и результаты деятельности предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса	навыками оценки эффективности экономических результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	сущность эффективности предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса	интерпретировать основные показатели функционирования предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	навыками анализа эффективности экономических результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов ВКР.

Цель подготовки и защиты бакалаврской работы состоит в том, чтобы показать уровень подготовки выпускника, профессиональное владение им теорией и практикой менеджмента в соответствии с профильной направленностью образовательной программы, умение самостоятельно с использованием стандартных методик проводить сбор, систематизацию и обработку информации, необходимой для решения конкретных задач управления в организации, и делать выводы на основании анализа полученных данных.

Критерии оценки:

Оценка	Содержание ВКР	Процедура защиты
Отлично	Работа свидетельствует о наличии фундаментальных теоретических и практических знаний выпускника,	При защите выпускник показывает знание темы, оперирует данными материалами исследования.

	содержит элементы научного исследования: анализировать литературу, анализировать фактический материал, проводить элементарные исследования по отбору, обработке и систематизации материала. Оформление работы соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР	Во время доклада представлена презентация, наглядные пособия, раздаточный материал, свободно отвечает на поставленные комиссией вопросы.
Хорошо	Работа свидетельствует о наличии знаний по соответствующему направлению подготовки; представляет собой законченную разработку по заявленной теме; свидетельствует об умении автора работать с литературой, содержит элементы исследования. Присутствуют незначительные замечания по оформлению работы	При защите выпускник показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует материалами работы. Во время доклада представлена презентация, наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал. Без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.
Удовлетворительно	Работа имеет теоретическую и практическую части, однако при обзоре литературы не освещены различные точки зрения по разрабатываемой теме, не сформулировано авторское отношение к ним, не обоснована авторская позиция; характеристика результатов исследования не обоснована; заключение не содержит конкретные выводы из проведенной работы и предложения по их реализации.	При защите студент-выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание проблемы, не всегда дает исчерпывающие ответы на вопросы членов комиссии. Во время доклада представлена презентация, не представлен раздаточный материал и наглядные пособия.
Неудовлетворительно	Работа структурирована, имеет все составляющие, однако во введении не обоснована актуальность, нет анализа изучаемой проблемы на предприятии, в работе нет выводов. В отзыве научного руководителя имеются критические замечания. Оформление работы не соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР	При защите бакалаврской выпускной квалификационной работы студент-выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по разрабатываемой теме. Не представлены презентация, раздаточный материал, наглядные пособия.

8. Процедура апелляции по результатам государственных итоговых аттестационных испытаний

Процедура апелляции устанавливается в соответствии с Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГАОУ ВО «СГЭУ», (утв. Приказом и.о. ректора № 275-ОВ от 28.04.2023 г.).

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

9.1 Литература:

9.1.1. Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810>
2. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656>
3. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 342 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16269-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530722>
4. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511184>
5. Воробьева, И. П. Экономика и управление производством : учебное пособие для вузов / И. П. Воробьева, О. С. Селевич. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00380-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490332>

9.1.2. Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181>
2. Николюкин, С. В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для вузов / С. В. Николюкин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 248 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15164-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520192>
3. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519684>
4. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304>
5. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516801>
6. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272>

9.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business

2. 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
Аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещение для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования