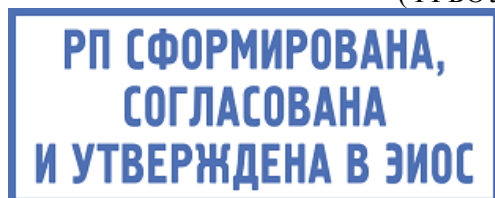


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ПГТУ»)**



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

01.03.2023 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки
(специальность)

43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Сервис в индустрии гостеприимства

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	324 / 9	часов/зачетных единиц
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	108 / 3	часов/зачетных единиц
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	216 / 6	часов/зачетных единиц

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

Программу составили:

заведующий кафедрой с ученой степенью кандидата наук	СиТ	СОГЛАСОВАНО	Н.М. Охотина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании выпускающей кафедры
Кафедра сервиса и туризма

(наименование кафедры)		
09.02.2023	протокол №	5
(дата)		

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
	(подпись)	(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Волкова В.Д. , директор гостиницы "Эврика"

Программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /М.Л. Бойкова/

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа ГИА включает:

1) методические материалы к:

- государственному экзамену: организация проведения, перечень дисциплин, фонд оценочных средств, методические указания по подготовке, перечень допускаемых материалов и средств;
- выпускной квалификационной работе (далее – ВКР): требования к ВКР и порядку её выполнения, перечень тематик ВКР;
- учебно-методическое обеспечение.

2) процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы:

- государственный экзамен;
- выпускная квалификационная работа;

3) порядок подачи апелляции.

Программа государственной итоговой аттестации разрабатывается выпускающей кафедрой.

Раздел 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

2.1. Государственный экзамен

Государственный экзамен проводится в устной форме по экзаменационным билетам. Экзаменационный билет включает 2 вопроса по 17 дисциплинам.

2.1.1. Перечень дисциплин (модулей), включенных в государственный экзамен

1. Индустрия впечатлений: современное состояние и перспективы деятельности
2. Инновации в индустрии гостеприимства
3. Информационные технологии и программное обеспечение деятельности предприятий сервиса
4. Кадровое обеспечение в сервисной организации
5. Контроль и надзор деятельности сервисных организаций
6. Маркетинг в индустрии гостеприимства
7. Мировая индустрия гостеприимства
8. Мировое культурное наследие в индустрии гостеприимства
9. Менеджмент в индустрии гостеприимства
10. Организация деятельности предприятий в индустрии гостеприимства
11. Технологии гостиничных услуг
12. Экономика и предпринимательство в индустрии гостеприимства
13. Технологии курортного дела
14. Управление проектами в индустрии гостеприимства
15. Технологии услуг питания
16. Сервисология
17. Сервисная деятельность

2.1.2. Фонд оценочных средств. Пример оформления экзаменационного билета / теста

Дисциплина: Индустрия впечатлений: современное состояние и перспективы деятельности

1. 1. Экономика впечатлений или экономика опыта
2. Туризм как направление реализации экономики впечатлений

Дисциплина: Инновации в индустрии гостеприимства

1. 1. Инновация и особенности инновационной деятельности. Жизненный цикл и функции инноваций.
2. Бизнес-план и этапы бизнес-планирования. Особенности бизнес-планирования на предприятиях социально-культурного сервиса.
3. Особенности и новые тенденции развития гостиничного бизнеса. Общие тенденции развития ресторанного бизнеса. Новые направления развития в курортной отрасли России.
4. Инновационные проекты в сфере социально-культурного сервиса в Российской Федерации. Инновационные проекты в сфере социально-культурного сервиса в Республике Марий Эл.

Дисциплина: Информационные технологии и программное обеспечение деятельности предприятий сервиса

1. 1. Роль мультимедийных технологий в сервисном предприятии
2. Роль информации на предприятии сферы сервиса: каналы распространения информации, источники

Дисциплина: Кадровое обеспечение в сервисной организации

1. 1. Классификация персонала в сервисном предприятии
2. Стили и методы управления персоналом
3. Мотивация и стимулирование персонала в сервисном предприятии

Дисциплина: Контроль и надзор деятельности сервисных организаций

1. 1. Понятия контроль и надзор, их классификация. Государственный контроль и надзор, основные его цели и направления деятельности
2. Виды контроля для гостиничной сферы. Методы анализа и контроля процессов обслуживания на гостиничном предприятии
3. Методы внешней оценки качества и безопасности. Организация контроля качества туристских услуг: разработка программы контроля качества.
4. Методы внутренней оценки: самоаудит, измерение удовлетворенности потребителей.

Дисциплина: Маркетинг в индустрии гостеприимства

1. 1. Стратегии охвата рынка в деятельности гостиничных предприятий

2. Методы сбора информации в маркетинговых исследованиях

Дисциплина: Менеджмент в индустрии гостеприимства

1. 1. Основные представители классического менеджмента и научные школы: Ф.Тейлор, А.Файоль, Х.Эмерсон, М.Вебер, Г. Форд
2. Управление конфликтами на предприятии сферы сервиса

Дисциплина: Мировая индустрия гостеприимства

1. 1. Развитие индустрии гостеприимства России (дореволюционный период)
2. Развитие индустрии гостеприимства России (советский период и современный период)

Дисциплина: Мировое культурное наследие в индустрии гостеприимства

1. 1. Понятие «культурный ландшафт». Типы и виды культурного ландшафта. Музеи-заповедники и их роль в развитии индустрии гостеприимства
2. Историко-культурный мировой потенциал. Общая характеристика регионов мира.
3. Культурное наследие России. Обзор памятников всемирного культурного наследия ЮНЕСКО.
4. Культурное наследие Республики Марий Эл. Потенциал и особенности использования в индустрии гостеприимства.

Дисциплина: Организация деятельности предприятий в индустрии гостеприимства

1. 1. Понятие «предприятие сферы сервиса» и «предприятие индустрии гостеприимства», понятие «предпринимательство» и малое предпринимательство. Признаки предприятия сферы сервиса

2. Производственный процесс в индустрии гостеприимства: основные компоненты и виды

Дисциплина: Сервисная деятельность

1. 1. Организация обслуживания потребителей и их этапы. Формы обслуживания потребителей

2. Качество и безопасность услуг в практике современного сервиса. Факторы, влияющие на качество услуг и основные пути повышения качества услуг, работ и продукции.

3. Культура сервиса. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.

4. Классификация услуг и их характеристика

Дисциплина: Сервисология

1. 1. Факторы внешнего и внутреннего влияния на поведение потребителей

2. Понятие «потребность», природа потребностей человека, их классификация

3. Этапы принятия потребительского решения о покупке услуги (товара).

Типология потребителей: основные подходы

Дисциплина: Технологии гостиничных услуг

1. 1. Национальные системы классификации гостиниц

2. Краткая характеристика основных групп гостиниц(транзитные, развлекательного и курортного назначения, отели делового типа, для временного и постоянного проживания)

3. Классификация гостиничных номеров

4. Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии

Дисциплина: Технологии курортного дела

1. 1. Предмет, структура и основные понятия курортной сферы. Основные периоды развития курортного дела: общая характеристика.

2. Курортные факторы и их особенности. Лечебный туризм и современный рынок лечебного туризма. Типы курортов.

3. Основные характеристики минеральных вод по различным показателям. Понятие лечебных грязей. История развития грязелечения.

4. Управление курортами на разных уровнях. Основные функции управления в санаториях. Концепция маркетинга в санаторно-курортных учреждениях. Организация досуга и развлечений в санаторно-курортных учреждениях.

Дисциплина: Технологии услуг питания

1. 1. Предприятия ОП, классификация предприятий ОП, их принципы

2. Формы и методы обслуживания в предприятиях питания

3. Фиды и назначение столовой посуды, приборов

4. Стеклопосуда ее характеристика

5. Фарфоровая, фаянсовая, металлическая и их характеристика

Дисциплина: Управление проектами в индустрии гостеприимства

1. 1. Понятие «управление проектами». Технологии проектной деятельности: жизненный цикл проекта, его основные этапы

2. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»

3. Проекты в области туризма и гостеприимства

Дисциплина: Экономика и предпринимательство в индустрии гостеприимства

1. 1. Понятие и виды основных средств

2. Понятие и виды оборотных средств

3. Основные виды источников формирования прибыли

2.1.3. Методические указания для обучающихся по подготовке к государственному

Государственный экзамен

Государственный экзамен проводится в *устной* форме по экзаменационным билетам.

Экзаменационный билет включает 2 вопроса по 21 дисциплине.

В качестве основных компонентов, определяющих процедуру оценивания результатов освоения образовательной программы при оценивании результатов сдачи государственного экзамена, членами государственных экзаменационных комиссий рассматриваются:

- понимание исследуемого вопроса, уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, качество анализа проблемы;
- умение находить, отбирать, систематизировать, анализировать информацию, критическое использование рекомендуемой литературы (основной и дополнительной);
- владение культурой мышления, продуманность, творческий подход к освещению вопроса, умение аргументировать, иллюстрировать ответ примерами, применять полученные знания при решении практических вопросов и задач.

При проведении государственного экзамена члену ГЭК выдается бланк «Планируемые результаты освоения образовательной программы (содержание компетенции). Шкала оценивания» (приложение 1) и «Бланк оценивания результатов сдачи государственного экзамена» (приложение 2).

Оценка ответа обучающегося проставляется членом комиссии в «Бланке оценивания результатов сдачи государственного экзамена» *в целом за экзамен*. При оценивании ответа член комиссии должен заполнить критерии оценивания в разрезе каждой компетенции по установленной шкале.

Итоговая оценка выводится в «Сводном бланке оценивания результатов сдачи государственного экзамена» непосредственно после окончания государственного экзамена на основе оценивания государственной экзаменационной комиссией компетенций обучающегося (приложение 3). Итоговая оценка за государственный экзамен выставляется по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

На основании «Сводного бланка оценивания результатов сдачи государственного экзамена» секретарем ГЭК составляется протокол заседания ГЭК по приему государственного экзамена (по установленной форме) и производится анализ уровня освоения компетенции в целом группе.

2.1.4. Перечень учебных, справочно-информационных и иных материалов, средств вычислительной техники и предметов, допускаемых к использованию обучающимися при сдаче государственного экзамена

При сдаче государственного экзамена студенту разрешается пользоваться любыми справочными материалами, альбомами, канцелярскими принадлежностями.

2.2. Выпускная квалификационная работа

ВКР представляет собой выполненную обучающимся или совместно несколькими обучающимися работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника (выпускников) к самостоятельной профессиональной деятельности. Защита ВКР является заключительным этапом проведения ГИА.

2.2.1. Требования к ВКР и порядку их выполнения.

Требования к ВКР и порядку их выполнения. Критерии оценки защиты ВКР.

ВКР состоит из титульного листа, задания, отзыва научного руководителя (не сшивается в работу), пояснительной записки, графического материала, презентации (при наличии), приложения. Пояснительная записка включает такие разделы как:

- титульный лист;
- задание;
- содержание;
- введение;
- теоретическая глава, раскрывающая методологические подходы к теме исследования, нормативно-правовую базу и международный и российский опыт, связанный с объектом исследования.
- практическая глава, в которой дается общая характеристика предприятия индустрии гостеприимства, анализ и оценка его деятельности и предлагаются рекомендации по улучшению организации деятельности;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения.

2.2.2. Перечень тематик ВКР

1. Совершенствование деятельности гостиничной сферы на примере...
2. Разработка предложений по совершенствованию качества обслуживания на примере гостиницы (ресторана)...
3. Разработка программы повышения лояльности для ...
4. Совершенствование рекламной деятельности сервисного предприятия...
5. Совершенствование анимационной деятельности на примере санатория ...
6. Улучшение качества обслуживания гостиницы (ресторана)...
7. Опыт продвижения гостиничных услуг на примере ...

1. Опыт совершенствования гостиничных услуг на примере ...
2. Продвижение услуг сервисного предприятия на примере ...
3. Формирование новых направлений музейной работы на примере музея...
4. Разработка анимационной программы для детей на примере отеля...
5. Улучшение имиджа сервисного предприятия ...
6. Улучшение качества обслуживания в отеле ...
7. Совершенствование качества обслуживания клиентов в гостиничной индустрии на примере ...
8. Совершенствование качества обслуживания клиентов на сервисном предприятии на примере ...
9. Продвижение услуг сервисного предприятия с помощью создания интернет- сайта.
10. Совершенствование деятельности сервисного предприятия на примере ...
11. Разработка и совершенствование анимационных программ ...
12. Развитие внутреннего туризма на примере ...
13. Совершенствование системы дополнительных услуг на примере гостиницы ...
14. Совершенствование музейно-выставочных услуг на примере...
15. Совершенствование услуг на предприятии общественного питания...

2.3. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Социально-культурный сервис и туризм [Текст] : метод. указания к выполнению диплом. (выпускной квалификационной) работы для студентов специальности 100103 / [сост. : С. М. Васина, А. Н. Полухина]. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2009. - 35 с. Экземпляры: всего 21.	21 / https://portal.volgatech.net/books/Vasina-socialno_kulturnyj_servis_i_turizm.pdf
2.	Гостиничное дело [Электронный ресурс] : методические рекомендации по написанию магистерских диссертаций для студентов направления подготовки 101100.68 (очной и заочной форм обучения) / М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т"; сост. А. Н. Полухина. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014	https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_gostinichnoe_delo_met_ukaz_2014.pdf
3.	Оборин, Матвей Сергеевич. Туристско-рекреационная деятельность и гостиничное дело [Текст] : учебное пособие : [по направлениям "Туризм" и "Гостиничное дело"] / М. С. Оборин, А. Н. Полухина; М-во образования	21 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_turistsko_rekreacionnaia_deiatelnost_2016

	и науки Рос. Федерации, [ФГБОУ ВО: "Поволж. гос. технол. ун-т", "Пермский ин-т (фил.) Рос. экон. ун-та им. Г. В. Плеханова"]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 327 с. ISBN 978-5-8158-1699-2. Экземпляры: всего 21.	pdf
4.	Полухина, Анна Николаевна. Региональный туризм: анализ, теория и практика управления [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. В. Талалаев; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Мар. гос. техн. ун-т". Йошкар-Ола: МарГТУ, 2012. - 187 с. ISBN 978-5-8158-0995-6. Экземпляры: всего 29.	29
5.	Охотина, Наталья Михайловна. Сервисная деятельность [Текст] : конспект лекций / Н. М. Охотина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2007. - 92 с. Экземпляры: всего 77.	77
6.	Охотина, Наталья Михайловна. Сервисология [Текст] : учебное пособие : [по направлению подготовки бакалавров 43.03.01 "Сервис"] / Н. М. Охотина; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образ. учреждение высш. образования "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 115, [1] с. ISBN 978-5-8158-1897-2. Экземпляры: всего 17.	17 / https://portal.volgatech.net/books/Ohotina_servisologia_2017.pdf
7.	Охотина, Наталья Михайловна. Сервисная деятельность [Текст] : конспект лекций / Н. М. Охотина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2007. - 92 с. Экземпляры: всего 77.	77

РАЗДЕЛ 3. ПРОЦЕДУРА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процедура оценивания результатов освоения ОПОП включает:

- перечень компетенций;
- критерии оценивания, шкалу оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения ОПОП.

3.1. Государственный экзамен

Перечень компетенций, оцениваемых при проведении государственного экзамена

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

	для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-2	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса
ПК-3	Формирует технологии оказания гостиничных, санаторно-курортных, анимационных услуг и услуг общественного питания на основе современных требований к созданию сервисного продукта
ПК-4	Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации индустрии гостеприимства, сервисного продукта в соответствии с требованиями потребителя, обосновывая эффективные управленческие решения
ПК-5	Способен разрабатывать бизнес-планы создания развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность

Критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания компетенций, шкала оценивания
«отлично» / компетенции сформированы в полном объеме	В ответе на вопросы экзаменационного билета на отличном уровне продемонстрировано: - понимание исследуемого вопроса, уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, качество анализа проблемы; - умение находить, отбирать, систематизировать, анализировать информацию, критическое использование рекомендуемой литературы (основной и дополнительной); - владение культурой мышления, продуманность, творческий подход к освещению вопроса, умение аргументировать, иллюстрировать ответ примерами, применять полученные знания при решении практических вопросов и задач. Приведены примеры
«хорошо» / компетенции сформированы в достаточном объеме	В ответе на вопросы экзаменационного билета на хорошем уровне продемонстрировано: - понимание исследуемого вопроса, уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, качество анализа проблемы; - умение находить, отбирать, систематизировать, анализировать информацию, критическое использование рекомендуемой литературы (основной и дополнительной); - владение культурой мышления, продуманность, творческий подход к освещению вопроса, умение аргументировать, иллюстрировать ответ примерами, применять полученные знания при решении практических вопросов и задач. Приведены отдельные примеры
«удовлетворительно» / компетенции сформированы частично	В ответе на вопросы экзаменационного билета на удовлетворительном уровне продемонстрировано: - понимание исследуемого вопроса, уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, качество анализа проблемы; - умение находить, отбирать, систематизировать, анализировать информацию, критическое использование рекомендуемой литературы (основной и дополнительной); - владение культурой мышления, продуманность, творческий подход к освещению вопроса, умение аргументировать, иллюстрировать ответ примерами, применять полученные знания при решении практических вопросов и задач. Примеры отсутствуют
«неудовлетворительно» / компетенции не сформированы	В ответе на вопросы экзаменационного билета не продемонстрировано: - понимание исследуемого вопроса, уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, качество анализа проблемы; - умение находить, отбирать, систематизировать, анализировать информацию, критическое использование рекомендуемой литературы (основной и дополнительной); - владение культурой мышления, продуманность, творческий подход к освещению вопроса, умение аргументировать, иллюстрировать ответ примерами, применять полученные знания при решении практических вопросов и задач. Примеры отсутствуют

При проведении государственного экзамена члену ГЭК выдается бланк «Перечень компетенций, оцениваемых при проведении государственного экзамена» и «Бланк оценивания результатов сдачи государственного экзамена» (приложение 1).

Оценка ответа обучающегося проставляется членом комиссии в «Бланк оценивания

результатов сдачи государственного экзамена». При оценивании ответа член комиссии должен проставить баллы в разрезе каждой компетенции по установленной шкале.

Оценка за государственный экзамен выставляется по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

На основании «Бланк оценивания результатов сдачи государственного экзамена» секретарем ГЭК составляется протокол заседания ГЭК по приему государственного экзамена (по установленной форме) и производится анализ уровня освоения компетенции в целом группе.

3.2. Выпускная квалификационная работа

Перечень компетенций, оцениваемых при защите ВКР

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной

	сферы профессиональной деятельности
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-2	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса
ПК-3	Формирует технологии оказания гостиничных, санаторно-курортных, анимационных услуг и услуг общественного питания на основе современных требований к созданию сервисного продукта
ПК-4	Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации индустрии гостеприимства, сервисного продукта в соответствии с требованиями потребителя, обосновывая эффективные управленческие решения
ПК-5	Способен разрабатывать бизнес-планы создания развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность

Критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания компетенций, шкала оценивания
«отлично» / компетенции сформированы в полном объеме	При выполнении выпускной квалификационной работы и в ходе защиты выпускник продемонстрировал отличный: - уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы; - понимание исследуемого вопроса; - качество анализа проблемы; - самостоятельность разработки, обоснованность результатов и выводов; - степень владения современным математическим аппаратом, программными продуктами и компьютерными технологиями; - иллюстративность, качество презентации результатов работы; - навыки публичной дискуссии.
«хорошо» / компетенции сформированы в достаточном объеме	При выполнении выпускной квалификационной работы и в ходе защиты выпускник продемонстрировал хороший: - уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы; - понимание исследуемого вопроса; - качество анализа проблемы; - самостоятельность разработки, обоснованность результатов и выводов; - степень владения современным математическим аппаратом, программными продуктами и компьютерными технологиями; - иллюстративность, качество презентации результатов работы; - навыки публичной дискуссии.
«удовлетворительно» / компетенции	При выполнении выпускной квалификационной работы и в ходе защиты выпускник продемонстрировал удовлетворительный:

сформированы частично	- уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы; - понимание исследуемого вопроса; - качество анализа проблемы; - самостоятельность разработки, обоснованность результатов и выводов; - степень владения современным математическим аппаратом, программными продуктами и компьютерными технологиями; - иллюстративность, качество презентации результатов работы; - навыки публичной дискуссии.
«неудовлетворительно» / компетенции не сформированы	При выполнении выпускной квалификационной работы и в ходе защиты выпускник не продемонстрировал: - уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы; - понимание исследуемого вопроса; - качество анализа проблемы; - самостоятельность разработки, обоснованность результатов и выводов; - степень владения современным математическим аппаратом, программными продуктами и компьютерными технологиями; - иллюстративность, качество презентации результатов работы; - навыки публичной дискуссии.

Особое внимание при оценивании выпускной квалификационной работы обращается на возможность практического использования данных, полученных в работе. Должны учитываться также: уровень доклада на защите; соответствие оформления работы установленным требованиям; качество иллюстративного материала к докладу.

При проведении защиты выпускной квалификационной работы члену ГЭК выдается бланк «Перечень компетенций, оцениваемых при защите ВКР» и «Бланк оценивания защиты ВКР» (приложение 2).

Итоговая оценка выводится непосредственно после окончания защиты выпускных квалификационных работ на основе оценивания государственной экзаменационной комиссией компетенций обучающегося и защиты выполненной им выпускной квалификационной работы. Итоговая оценка выставляется по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Секретарь ГЭК на основании «Бланк оценивания защиты ВКР» составляет Протокол заседания ГЭК по защите ВКР.

РАЗДЕЛ 4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ.

Порядок подачи апелляции установлен в СМК-ПИ-3.01-07 «Положение о государственной итоговой аттестации обучающихся ПГТУ».

Бланк оценивания результатов сдачи государственного экзамена

Институт/Факультет/Центр	Факультет социальных технологий
Кафедра	Кафедра сервиса и туризма
Направление подготовки	43.03.01 (о) - ст. - СВС
Наименование ОП	31 - Сервис в индустрии гостеприимства

ФИО обучающегося	Балл по компетенции в соответствии с критериями оценивания*																						Средний балл	Оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)
	У К- 1	У К- 2	У К- 3	У К- 4	У К- 5	У К- 6	У К- 7	У К- 8	У К- 9	У К- 10	О П К- 1	О П К- 2	О П К- 3	О П К- 4	О П К- 5	О П К- 6	О П К- 7	О П К- 8	П К- 1	П К- 2	П К- 3	П К- 4	П К- 5	
1.																								
2.																								
3.																								

* Ответ обучающегося оценивается в разрезе компетенции, исходя из принятой шкалы оценивания

Председатель ГЭК	
Члены ГЭК	

Бланк оценивания защиты ВКР

Институт/Факультет/Центр	Факультет социальных технологий
Кафедра	Кафедра сервиса и туризма
Направление подготовки	43.03.01 (о) - ст. - СВС
Наименование ОП	31 - Сервис в индустрии гостеприимства

ФИО обучающегося	Балл по компетенции в соответствии с критериями оценивания*																				Средний балл	Оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)		
	У К-1	У К-2	У К-3	У К-4	У К-5	У К-6	У К-7	У К-8	У К-9	У К-10	О П К-1	О П К-2	О П К-3	О П К-4	О П К-5	О П К-6	О П К-7	О П К-8	П К-1	П К-2			П К-3	П К-4
1.																								
2.																								
3.																								

* ВКР обучающегося оценивается в разрезе компетенции, исходя из принятой шкалы оценивания

Председатель ГЭК	
Члены ГЭК	(подпись)
	(подпись)
	(подпись)
	(подпись)
	(подпись)