

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Тихоокеанский государственный университет»

Институт Социально-политических технологий и коммуникации  
Кафедра Социально-культурный сервис и туризм

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Н.Ю. Сорокин

« 01 » 09 2015 г.

## ПРОГРАММА

### Государственной итоговой аттестации

Направление подготовки 43.03.01. Сервис

Программа академического бакалавриата

Профиль: Социально-культурный сервис

Квалификация выпускника - бакалавр  
Форма обучения – очная, заочная  
Нормативный срок освоения программы  
(очная форма обучения) - 4 года

Хабаровск  
2015

Программа разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), приказа Министерства образования и науки РФ от 19 декабря 2013 г. № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», приказом Министерства образования и науки РФ от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», с учетом особенностей региона и условий организации учебного процесса Тихоокеанского государственного университета.  
Программу составила доцент Теличева Е.Г.

Разработчик программы:

Доцент



Теличева Е.Г.


Программа утверждена на заседании УМК направления подготовки «43.03.01 Сервис» «01» сентября 2015 г. (Протокол № 1).

Председатель УМК



Теличева Е.Г.

Зав. кафедрой



Скоромец Е.К.

Директор института



Ярулин И.Ф.

## Пояснительная записка

Государственная итоговая аттестация проводится государственными аттестационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис», бакалавриат, утвержденным Министерством образования и науки РФ от 20 октября 2015 г. (приказ № 1169). Программа государственной итоговой аттестации формируется как единый документ на основе требований ФГОС ВО и содержания основной образовательной программы, включает перечень проверяемых компетенций и используемые оценочные средства.

Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы определяются следующими нормативными документами:

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» № 272-ФЗ от 29.12.2012;

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис (уровень бакалавриата)», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169;

приказ Министерства образования и науки РФ от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам специалитета и программам магистратуры»;

порядок проведения государственной итоговой аттестации по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Тихоокеанском государственном университете, утвержденный приказом ректора ТОГУ № 001/438 от 31.12.2015; приказ № 001/293 от 13.07.2016 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной аттестации по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ТОГУ.

Современные требования к качеству образования при подготовке специалистов сферы сервиса определяются такими факторами, как диверсификация сферы услуг, лояльность к клиенту, инновационный подход к организации и управлению. Исследование сферы услуг в РФ подтверждает необходимость дальнейшего расширения и повышения качества услуг, перехода к использованию современных сервисных технологий, созданию спроса на услуги. Динамично развиваются рынки услуг: рекламы, лизинговых, консалтинговых, франчайзинговых, аудиторских, компьютерных, информационных и телекоммуникационных услуг, и как следствие повышаются требования к специалисту новой формации.

Качество и уровень работы специалистов сферы сервиса становятся масштабной проблемой, что сегодня остро ощущается во многих регионах. Эти обстоятельства определяют принципы отбора, построение содержания образовательной программы в целом и итогового государственного аттестационного испытания.

В соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта к уровню подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис», итоговая государственная аттестация выпускников предназначена для оценки уровня практической и теоретической подготовки специалиста сферы сервиса к выполнению профессиональных задач.

Программа и критерии оценки выпускных квалификационных работ утверждаются высшим учебным заведением.

К итоговому аттестационному испытанию допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной образовательной программы по направлению подготовки высшего профессионального образования, разработанной высшим учебным заведением в соответствии с требованиями государственного стандарта

высшего образования.

При условии успешного прохождения всех установленных видов итоговых аттестационных испытаний, входящих в итоговую государственную аттестацию, выпускнику высшего учебного заведения присваивается соответствующая квалификация и выдается диплом государственного образца о высшем образовании.

Итоговая государственная аттестация по направлению 43.03.01 «Сервис» включает защиту ВКР.

**Программа государственной итоговой аттестации содержит:**

### **1. Форма государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

### **2. Требования к выпускной квалификационной работе бакалавра**

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполняется на базе теоретических знаний и практических навыков, полученных студентом в течение всего срока обучения.

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» в соответствии с профилем «Социально-культурный сервис», *исходя из потребностей рынка труда, научно-исследовательских и материально-технических ресурсов организации*, готовится к следующим видам профессиональной деятельности:

- научно-исследовательский вид профессиональной деятельности как основной вид;
- организационно-управленческая деятельность;
- сервисная.

Выпускник, освоивший образовательную программу бакалавриата должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

**Научно-исследовательская деятельность (основная деятельность):**

- разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
- участие в исследованиях потребительского спроса;
- мониторинг потребностей;
- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений.

**Организационно-управленческая деятельность:**

- участие в планировании деятельности предприятий сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса.

**Сервисная деятельность**

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

- предоставление услуги потребителю, в т.ч. с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

В *исследовательской* работе выпускник должен продемонстрировать умение выделить проблему, актуальную в определенной области сервиса, определить объект и предмет исследования, сформулировать его цели и задачи, проявить способность исследовать проблему, анализировать имеющийся эмпирический материал и научную литературу, делать обоснованные выводы, используя базовые теоретические и практические знания, полученные в процессе общепрофессиональной и специально-профессиональной подготовки; разработать мероприятия по совершенствованию объекта, процесса, механизма и т.д.

Кафедра утверждает перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемым обучающимся, и доводит его до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

Для подготовки выпускной квалификационной работы за обучающимся, приказом по ТОГУ закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы из числа сотрудников кафедры.

### **Тематика выпускных квалификационных работ**

Темы выпускных квалификационных работ студентов Тихоокеанского государственного университета, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис»:

1. Управление в социально-культурной сфере.
2. Исследование проблемы участия гостиниц в процедуре классификации (на примере конкретной гостиницы).
3. Анализ инновационных технологий в сфере сервиса и оценка эффективности их использования.
4. Исследование потенциала туристского кластера с позиции создания и управления гостиничным комплексом.
5. Разработка и проектирование инновационного продукта (на примере организации сервиса).
6. Исследование современных форм и методов обслуживания (на примере организации сервиса).
7. Разработка и совершенствование программы лояльности клиентов на предприятии сервиса.
8. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов в сфере сервиса.
9. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса (культурно-национальный, психологический, правовой и другие аспекты) (на примере конкретной гостиницы).
10. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения продукта (на примере организации сервиса).
11. Экскурсионная деятельность как перспективное направление продвижения продукта (на примере организации сервиса).
12. Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обслуживания гостей гостиничных предприятий и ее совершенствование (на примере конкретного предприятия).
14. Особенности организации обслуживания различных категорий туристов, в разных категориях гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
15. Организация гостиничного сервиса в дорожной инфраструктуре (на примере конкретной гостиницы).
16. Анализ системы управления качеством в индустрии сервиса в Российской Федерации и методы его государственного регулирования .
17. Организация и формы обеспечения безопасности на предприятиях сервиса.
18. Система обеспечения безопасности в индустрии сервиса и ее эффективность.

19. Применение современных информационных технологий в индустрии сервиса.
20. Совершенствование корпоративной культуры на предприятии сферы сервиса.
21. Совершенствование коммуникационных технологий работы администратора гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
22. Анализ современных методов продвижения услуг в индустрии сервиса.
23. Исследование стандартов обслуживания в отделе приема и размещения: проблемы и пути их реализации (на примере конкретной гостиницы).
24. Основные направления повышения конкурентоспособности предприятий сервиса.
25. Специфика работы конгресс-отелей: проблемы и перспективы развития (на примере конкретной гостиницы).
26. Методы повышения качества обслуживания в структуре службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
27. Совершенствование системы стандартов обслуживания гостей в индустрии сервиса.
28. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях сервиса.
29. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания VIP-гостей (на примере конкретной гостиницы).
30. Анализ и оценка организации работы конкретной службы в организации сервиса и пути совершенствования
31. Разработка рекомендаций по совершенствованию организационно-управленческой структуры организации в целях повышения уровня сервиса.
32. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и ее совершенствование.
33. Исследование методов обслуживания гостей и показателей качества обслуживания на гостиничных (ресторанных) предприятиях (на примере конкретной гостиницы).
34. Организация обслуживания гостей на предприятии сервиса и ее совершенствование.
35. Организация системы управления взаимоотношениями с клиентами предприятий сервиса и оценка ее эффективности.
36. Организация и совершенствование стандартов оснащения номеров по программам добровольной аттестации отелей (на примере конкретной гостиницы).
37. Совершенствование организации службы питания в гостиничном комплексе (на примере конкретной гостиницы).
38. Анализ работы службы питания и определение направление по её оптимизации на гостиничном предприятии .
39. Особенности организации обслуживания различных категорий туристов, в разных категориях гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
40. Организация производства и реализации дополнительных услуг на предприятии сервиса.
41. Исследование и развитие системы планирования потребности в персонале и средств на оплату труда в сфере сервиса.
42. Совершенствование системы управления персоналом на предприятии сервиса.
43. Анализ эффективности системы автоматизации и жизнеобеспечения предприятия сервиса.
44. Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях сервиса.
45. Исследование современных тенденций развития технологии продаж в индустрии сервиса
46. Формирование фирменного стиля организации сервиса.
47. Выявление особенностей дизайна при создании интерьера предприятия сервиса.
48. Анализ и оценка технологий эксплуатации номерного фонда (на примере конкретной гостиницы).
49. Разработка методических рекомендаций по управлению доходами предприятия сервиса.
50. Разработка рекомендаций по организации и развитию коммуникационных отношений с целевыми аудиториями в сервисе.
51. Разработка рекламной кампании на предприятиях сервиса и оценка ее эффективности.
52. Франчайзинг в индустрии сервиса: проблемы и перспективы .

53. Разработка рекомендаций по управлению материально-технической базой на предприятиях сервиса.
54. Анализ и совершенствование организации и управления материальными ресурсами в сфере сервиса.
55. Анализ и оценка перспектив открытия организации сервиса в регионе (на примере субъекта РФ).
56. Анализ и определение потенциала ресурсной базы для развития индустрии туризма и гостеприимства в регионе.
57. Анализ и совершенствование направлений позиционирования продукта для предприятий сервиса.
58. Исследование потребности в гостиничных услугах в туристском кластере.
59. Исследование зарубежных систем составления рейтинга отелей и предложения по их адаптации к отечественным гостиницам (на примере конкретной гостиницы).
60. Анализ отечественных отелей по международным системам и предложения по улучшению их деятельности (на примере конкретной гостиницы).
61. Исследование рынка услуг сервиса Российской Федерации (региона) и тенденции его развития в контексте социально – экономических условий.
62. Разработка мероприятий по совершенствованию компетенций персонала предприятия сервиса.
63. Особенности проектирования предприятий сервиса .
64. Проектирование базовых и вспомогательных служб гостиниц и иных средств размещения (на примере конкретного предприятия).
65. Проектная деятельность в разработке продукта, соответствующего запросам потребителей (на примере организации сервиса).
66. Разработка бизнес-плана при создании предприятия сервиса.
67. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности малых отелей (на примере малой гостиницы).
68. Использование аутсорсинга в организациях сервиса в контексте повышения качества обслуживания.

При определении темы выпускной квалификационной работы предпочтение следует отдавать *региональному аспекту*. Формулировка темы должна быть согласована с научным руководителем и утверждена на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и туризм» Тихоокеанского государственного университета в сентябре - октябре текущего учебного года. Формулировка может быть скорректирована в рамках утвержденной темы, согласована с научным руководителем и утверждена на заседании кафедры не позже, чем за два месяца до защиты выпускной квалификационной работы. Изменение темы должно быть обусловлено материалом и обосновано его анализом.

### **Структура выпускных квалификационных работ**

ВКР в соответствии с программой выполняется в виде выпускной квалификационной работы в период прохождения преддипломной практики и представляет собой самостоятельную логически завершённую ВКР, связанную с решением задач видов деятельности, к которым готовится бакалавр (научно-исследовательской, организационно-управленческой, сервисной).

Структура выпускной квалификационной работы и требования к её содержанию стандартов предприятия и организации:

- СТО 02067971.106-2015 «Работы выпускные квалификационные, проекты и работы курсовые. Структура и правила оформления»

Данные стандарты, с учетом изменений и дополнений размещены на сайте <http://umu.khstu.ru/> в разделе «Стандарты ТОГУ». В этом же разделе расположены необходимые типовые бланки для ВКР.

Структура ВКР включает в себя следующие документы:

- утвержденное задание на ВКР;
- отзыв руководителя и рецензия на ВКР;
- пояснительная записка к ВКР;
- презентационные материалы для доклада.

При выполнении ВКР обучающиеся должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные углубленные знания, умения и сформированные ОК, ОПК и ПК, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

#### 3.4. Характер и содержание ВКР

По своему характеру ВКР могут быть: исследовательски-теоретические, практические связанные с проверкой теоретических положений, с исследованиями определенной предметной области.

ПЗ к ВКР должна включать в себя следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- реферат;
- введение;
- основную часть в соответствии с утвержденным заданием;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

*Содержание* подается в стандартном виде с указанием страниц.

*Реферат* должен содержать:

- сведения об объеме работы, количество иллюстраций (рисунков), таблиц, количество использованных источников;
- перечень ключевых слов (от 5 до 10 слов и словосочетаний) из текста работы, которые в небольшой степени характеризуют ее содержание и обеспечивают возможность информационного поиска, причем ключевые слова пишутся в именительном падеже прописными буквами через запятые;
- цель исследования и краткое содержание глав.

*Введение:* развернутое наименование темы ВКР; его область приложения и актуальность; изложение состояния исследуемого (разрабатываемого) вопроса на основе литературных данных и анализ возможных методов решения поставленной задачи; формулировка главных научных вопросов ВКР, границы разрабатываемой темы.

*Основная часть работы.* В первой главе приводится анализ (аналитический обзор) решений, которые соответствуют поставленной задаче в задании к ВКР. Анализ проводится по литературе и источникам как российским, так и зарубежным. Основная цель этой работы показать, как выполняются подобные задачи и какие имеются достоинства и недостатки. Имеет смысл только анализ решений для принятия и постановки задачи. На основе такого анализа ставится уточненная задача ВКР. Самостоятельная часть выпускной квалификационной работы должна свидетельствовать об уровне профессионально – профилированных компетенций автора. Здесь следует выявить существенные признаки исследуемых объектов, позволяющие произвести их классификацию в рамках заданной темы и выработать рекомендации по их применению и совершенствованию. Соискатель степени бакалавра должен показать знание не только дисциплин направления подготовки, но и умение использовать научные методы, подходы к исследованию проблемы; грамотно анализировать и обобщать результаты исследования; аргументировано делать выводы; разрабатывать рациональные предложения по совершенствованию исследуемого объекта, свободно владеть методами информационных технологий и средствами информатики.

В *заключении* предлагаются выводы, в которых подчеркивается новизна и практическая значимость исследования, предлагаются мероприятия, направленные на решение проблемы, на повышение эффективности профессиональной деятельности.

*Список использованных источников* включает в себя ссылки в работе, причем в той



последовательности, в которой они появляются в работе. Выходные данные использованных источников должны приводиться в стандартной форме.

*Приложение.* Рисунки и таблицы в тексте не допускаются. В тексте приводится ссылка на таблицу (рисунок) и Приложение, в котором они размещены.

Ориентированный объем работы – не менее 60 страниц — не более 80 страниц А4 (14 шрифт, полуторный интервал).

### **Требования к допуску к процедуре защиты выпускных квалификационных работ**

Выпускная квалификационная работа, допущенная руководителем к защите (о чем свидетельствует отзыв научного руководителя), за десять дней до запланированного срока защиты представляется на кафедру. Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося

с отзывом не позднее, чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа, отзыв передается в государственную аттестационную комиссию не позднее, чем за два календарных дня до защиты выпускной квалификационной работы.

Тексты выпускных квалификационных работ, за исключением текстов выпускных квалификационных работ, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, размещаются кафедрой в электронно-библиотечной системе ТОГУ и проверяются на объем заимствования, в том числе содержательно, на выявление неправомерных заимствований. Оригинальность текста ВКР должна составлять минимум 60 %.

За 2 дня до защиты проводится предзащита ВКР. Комиссия изучает и оценивает соответствие пояснительной записки и демонстрационного материала заданию на выполнение ВКР, заслушивает доклад студента, задает вопросы по теме ВКР, дает рекомендации по содержанию доклада, презентации и требует устранения замечаний. Также комиссией рассматриваются результаты проверки ВКР на объем заимствований.

### **Процедура защиты выпускных квалификационных работ**

Защита выпускной квалификационной работы проводится на заседании государственной аттестационной комиссии, где выпускник в течение 7-10 минут знакомит присутствующих с основными положениями дипломного проекта (актуальность, новизна, цель, задачи, гипотеза, объект, предмет, материал, методы исследования, практическая значимость исследования, основные идеи теоретической и практической части, выводы по работе). Обязательно применение технических средств (мультимедийная презентация). Выпускник отвечает на вопросы членов комиссии. После этого представляется отзыв научного руководителя, а выпускник отвечает на замечания участников дискуссии. Затем автору выпускной квалификационной работы предоставляется заключительное слово.

Окончательная оценка за выпускную квалификационную работу выставляется на закрытом заседании комиссии с учетом качества работы и хода защиты.

По итогам защиты выпускной квалификационной работы, а также с учетом успеваемости в течение всех лет обучения, проявленных способностей к исследовательской работе возможна рекомендация выпускника для поступления в магистратуру.

### 3. Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации обучающихся

#### 3.1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы при защите ВКР

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать

1) Общекультурными компетенциями

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

2) общепрофессиональными компетенциями:

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

3) профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

*Организационно-управленческая деятельность:*

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2)

*Научно-исследовательская деятельность:*

- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);
- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

*Сервисная деятельность:*

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

### 3.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания

Код компетенции	Содержание компетенции	Знания, умения, навыки	Шкала оценивания	Критерии оценивания
ОК-1	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<u>Знание</u> основ философских знаний, <u>Умение</u> анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности <u>Владение</u> навыками, анализа и определения социальной значимости своей деятельности	«отлично»  «хорошо»    «Удовлетворительно»   «неудовлетворительно»	Компетенция сформирована в полном объеме. В ВКР на достаточной научной основе проведен анализ закономерностей, с учетом специфики и социальной значимости .  Компетенция сформирована не в полном объеме. Трудности в определении главных этапов и закономерностей, определении социальной значимости.  ВКР выстроена на фрагментах логически не связанных параграфов.  Материалы ВКР не демонстрируют овладение студентом аналитических навыков, осознание социальной значимости своей деятельности
ОК-2	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в	<u>Знание</u> экономических знаний <u>Умение</u> дать оценку результативности <u>Владение</u> навыками экономической оценки	«отлично»    «хорошо»	Компетенция сформирована в полном объеме. Студент показал высокие знания в области экономики. Умело применил методики оценки результативности объекта исследования. Грамотно интерпретировал результат.  Компетенция сформирована не в полном объеме. Требуется доработка аргументация выводов

	различных сферах		«удовлетворительно»  «неудовлетворительно»	Поверхностное владение экономическими знаниями.  Отсутствие экономической оценки результата
ОК-3	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<u>Знание</u> основ межличностной коммуникации, <u>Умение</u> Решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия <u>Владение</u> межличностного и межкультурного взаимодействия	«отлично»  «хорошо»  «удовлетворительно»  «неудовлетворительно»	Компетенция сформирована в полном объеме.  Компетенция сформирована не в полном объеме.  Поверхностные знания межличностной коммуникации  Отсутствие знаний межличностной коммуникации
ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<u>Знание</u> Основ командной работы. <u>Умение</u> толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия <u>Владеть</u> навыками	«отлично»  «хорошо»  «удовлетворительно»  «неудовлетворительно»	Компетенция сформирована в полном объеме.  Компетенция сформирована не в полном объеме  Отсутствие знаний командной работы  Отсутствие компетенции в ВКР

		работы в команде		
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию	<u>Знание</u> основ самоменеджмента <u>Умение</u> самостоятельно создавать проект <u>Владение</u> навыками самоменеджмента	«отлично»  «хорошо»  «удовлетворительно»  «неудовлетворительно»	Компетенция сформирована в полном объеме. Студент показал отличные способности при формировании ВКР, работе с научной литературой.  Компетенция сформирована не в полном объеме. Нарушение графика выполнения ВКР.  Студент имел трудности в подготовке ВКР  Слабые навыки самоменеджмента. Низкие способности при работе с научной литературой
ОК-6	Способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и	<u>Знание</u> Общеправовых знаний в различных сферах деятельности <u>Умение</u> Учитывать социальную политику государства, основы международного и российского права в сфере сервиса	«отлично»  «хорошо»  «удовлетворительно»  «неудовлетворительно»	Компетенция сформирована в полном объеме.  Компетенция сформирована не в полном объеме.  Поверхностные знания межличностной коммуникации  Отсутствие знаний межличностной коммуникации

	российского права	<u>Владение</u> Общеправовыми знаниями.		
ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	<u>Знание</u> информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, <u>Умение</u> использовать различные источники информации по объекту сервиса <u>Владеть</u> Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий	«отлично»  «хорошо»  «удовлетворительно»  «неудовлетворительно»	Компетенция сформирована в полном объеме. Используются источники информации по объекту сервиса, с учетом информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности  Компетенция сформирована не в полном объеме. Не соблюдены требования по оформлению библиографических ссылок Оригинальность текста ниже 60%  Оригинальность текста ниже 40%
ОПК-2	Готовность разрабатывать	<u>Знание</u> Основ технологии процесса сервиса и	«отлично»	Компетенция сформирована в полном объеме. Студент показал отличные способности при разработке рекомендаций . Предложена

	технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>клиентоориентирования</p> <p><u>Умение</u></p> <p>разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p><u>Владение</u> навыками разработки технологий в сервисе и учета требований потребителя</p>	<p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>	<p>разработка с учетом требований потребителя</p> <p>Компетенция сформирована не в полном объеме. Требуется доказательная база по рациональности предложения</p> <p>Отсутствуют данные о мнении потребителей</p> <p>Разработка не подтверждается результатом исследования</p>
ОПК-3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p><u>Знание</u></p> <p>Основ организации процесса сервиса</p> <p><u>Умение</u></p> <p>проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p> <p><u>Владение</u></p> <p>Методами рационализации при принятии УР</p>	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>	<p>Компетенция сформирована в полном объеме.</p> <p>Компетенция сформирована не в полном объеме. Выбор ресурсов и средств осуществлялся не на научной основе</p> <p>Выбор ресурсов и средств осуществлялся без учета требований потребителя</p> <p>Отсутствует доказательная база</p>





			<p>«Удовлетворительно»</p> <p>презентации демонстрирует профессиональную компетентность.</p> <p>Компетенция сформирована не в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Студент демонстрирует удовлетворительный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Нет четкого обоснования теоретической значимости исследования. Работа не имеет четкой логической структуры. Студент не владеет в должной мере знаниями об организации работы в контактной зоне предприятия сервиса. В ходе защиты автор фрагментарно и неуверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. Презентация носит поверхностный характер и отражает невысокий уровень профессиональной компетентности.</p>
			<p>«неудовлетворительно»</p> <p>Компетенция сформирована частично или не сформирована вовсе. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Актуальность рассматривается как проблема. Объект сформулирован не верно. Студент не проявляет необходимых навыков анализа источников по данной проблеме. Работа не имеет четкой логической структуры. Главы и параграфы не имеют логического продолжения. Аналитическая часть выстраивается на теории и не содержит количественных и качественных показателей для оценки. Рекомендации носят поверхностный характер. В ходе работы автор</p>

				демонстрирует недостаточный уровень профессиональной компетентности
ПК-2	<p>Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса</p>	<p><u>Знание</u> основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса с учетом конъюнктуры рынка  <u>Умение</u> применять ситуационный подход при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса; оценивать спрос и предложение на рынке.  <u>Владение</u> навыками планирования, анализа спроса и предложения, обобщения информации</p>	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p>	<p>Компетенция сформирована в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует высокий уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. Анализируя социально-психологические особенности потребителя, автор учитывает национально-региональные и демографические факторы. Рекомендации выстраиваются с учетом потребностей и психологических особенностей потребителя. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии доказательно и убедительно. С помощью своей презентации в полном объеме демонстрирует высокую степень профессиональной компетентности</p> <p>Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует достаточный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. В работе уделено внимание социально-психологическим особенностям потребителя, но не в полной мере учтено влияние внешних факторов. В</p>

			<p>«Удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>	<p>ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. С помощью своей презентации демонстрирует профессиональную компетентность.</p> <p>Компетенция сформирована не в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Студент демонстрирует удовлетворительный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Нет четкого обоснования теоретической значимости исследования. Работа не имеет четкой логической структуры. Студент не владеет в должной мере знаниями по проведению исследования социально-психологических особенностей потребителя. В ходе защиты автор фрагментарно и неуверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. Презентация носит поверхностный характер и отражает невысокий уровень профессиональной компетентности.</p> <p>Компетенция сформирована частично или не сформирована вовсе. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Актуальность рассматривается как проблема. Объект сформулирован не верно. Студент не проявляет необходимых навыков анализа источников по данной проблеме. Работа не имеет четкой логической структуры. Главы и параграфы не имеют логического</p>
--	--	--	---	---

				продолжения. Аналитическая часть выстраивается на теории и не содержит количественных и качественных показателей для оценки. Рекомендации носят поверхностный характер. В ходе работы автор демонстрирует недостаточный уровень профессиональной компетентности
ПК-3	Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<u>Знание</u> отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности <u>Умение</u> Применять достижения в сервисной деятельности на практике <u>Владение</u> Навыками изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	отлично»	<p>Компетенция сформирована в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует высокий уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. При разработке проекта учтен передовой отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности. . В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии доказательно и убедительно. С помощью своей презентации в полном объеме демонстрирует высокую степень профессиональной компетентности</p> <p>Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует достаточный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. В работе уделено</p>
			«хорошо»	

			<p>«Удовлетворительно»</p>	<p>внимание достижениям в сервисной деятельности, но не в полной мере определена возможность реализации в рамках объекта исследования. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. С помощью своей презентации демонстрирует профессиональную компетентность.</p> <p>Компетенция сформирована не в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Студент демонстрирует удовлетворительный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Нет четкого обоснования теоретической значимости исследования. Работа не имеет четкой логической структуры. Студент не владеет в должной мере знаниями по отечественному и зарубежному опыту в сервисной деятельности. В ходе защиты автор фрагментарно и неуверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. Презентация носит поверхностный характер и отражает невысокий уровень профессиональной компетентности.</p> <p>Компетенция сформирована частично или не сформирована вовсе. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Актуальность рассматривается как проблема. Объект сформулирован не верно. Студент не проявляет необходимых навыков анализа источников по данной проблеме. Работа не</p>
--	--	--	----------------------------	--

				<p>имеет четкой логической структуры. Главы и параграфы не имеют логического продолжения. Аналитическая часть выстраивается на теории и не содержит количественных и качественных показателей для оценки. Рекомендации носят поверхностный характер. В ходе работы автор демонстрирует недостаточный уровень профессиональной компетентности</p>
ПК-4	Готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных демографических факторов;	к в с и	<p><u>Знание</u> социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; <u>Умение</u> учитывать внешние факторы при проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя; <u>Владение</u> навыками исследовательской деятельности</p>	<p>«отлично»</p> <p>Компетенция сформирована в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует высокий уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. Анализируя социально-психологические особенности потребителя, автор учитывает национально-региональные и демографические факторы. Рекомендации выстраиваются с учетом потребностей и психологических особенностей потребителя. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии доказательно и убедительно. С помощью своей презентации в полном объеме демонстрирует высокую степень профессиональной компетентности</p> <p>«хорошо»</p> <p>Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует достаточный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме.</p>

			<p>«Удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>	<p>Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. В работе уделено внимание социально-психологическим особенностям потребителя, но не в полной мере учтено влияние внешних факторов. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. С помощью своей презентации демонстрирует профессиональную компетентность.</p> <p>Компетенция сформирована не в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Студент демонстрирует удовлетворительный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Нет четкого обоснования теоретической значимости исследования. Работа не имеет четкой логической структуры. Студент не владеет в должной мере знаниями по проведению исследования социально-психологических особенностей потребителя. В ходе защиты автор фрагментарно и неуверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. Презентация носит поверхностный характер и отражает невысокий уровень профессиональной компетентности.</p> <p>Компетенция сформирована частично или не сформирована вовсе. Тема ВКР посвящена</p>
--	--	--	---	---



				<p>актуальной проблеме. Актуальность рассматривается как проблема. Объект сформулирован не верно. Студент не проявляет необходимых навыков анализа источников по данной проблеме. Работа не имеет четкой логической структуры. Главы и параграфы не имеют логического продолжения. Аналитическая часть выстраивается на теории и не содержит количественных и качественных показателей для оценки. Рекомендации носят поверхностный характер. В ходе работы автор демонстрирует недостаточный уровень профессиональной компетентности</p>
ПК-5	<p>Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса</p>	<p><u>Знание</u> Основ инновационного менеджмента <u>Умение</u> Выполнять инновационные проекты в сфере сервиса <u>Владение</u> навыками инновационного менеджмента</p>	«отлично»	<p>Компетенция сформирована в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует высокий уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. Проект носит инновационный характер. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии доказательно и убедительно. С помощью своей презентации в полном объеме демонстрирует высокую степень профессиональной компетентности</p> <p>Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует</p>

			<p>«хорошо»</p> <p>«Удовлетворительно»</p>	<p>достаточный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. В работе приведены инновационные разработки, но требует доработки исследовательская часть. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. С помощью своей презентации демонстрирует профессиональную компетентность.</p> <p>Компетенция сформирована не в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Студент демонстрирует удовлетворительный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Нет четкого обоснования теоретической значимости исследования. Работа не имеет четкой логической структуры. Студент не владеет в должной мере знаниями по разработке инновационных решений. В ходе защиты автор фрагментарно и неуверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. Презентация носит поверхностный характер и отражает невысокий уровень профессиональной компетентности.</p> <p>Компетенция сформирована частично или не сформирована вовсе. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Актуальность</p>
--	--	--	--	--

			«неудовлетворительно»	рассматривается как проблема. Объект сформулирован не верно. Студент не проявляет необходимых навыков анализа источников по данной проблеме. Работа не имеет четкой логической структуры. Главы и параграфы не имеют логического продолжения. Аналитическая часть выстраивается на теории и не содержит количественных и качественных показателей для оценки. Рекомендации носят поверхностный характер. В ходе работы автор демонстрирует недостаточный уровень профессиональной компетентности
ПК-8	Способность диверсификации сервисной деятельности соответстви этнокультурными, историческими религиозными традициями	к в с и	<u>Знание</u> этнокультурных, исторических и религиозных традиций. <u>Умение</u> Диверсифицировать сервисную деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями <u>Владение</u> навыками диверсификации	«отлично» Компетенция сформирована в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует высокий уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. В работе автор показал возможность диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями . В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии доказательно и убедительно. С помощью своей презентации в полном объеме демонстрирует высокую степень профессиональной компетентности  Тема ВКР посвящена актуальной и научно

			<p>«хорошо»</p> <p>«Удовлетворительно»</p>	<p>значимой проблеме. Студент демонстрирует достаточный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. В работе приведены варианты диверсификации сервисной деятельности, но не в должной мере учтены этнокультурные традиции. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. С помощью своей презентации демонстрирует профессиональную компетентность.</p> <p>Компетенция сформирована не в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Студент демонстрирует удовлетворительный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Нет четкого обоснования теоретической значимости исследования. Работа не имеет четкой логической структуры. Студент не владеет в должной мере знаниями по диверсификации сервисной деятельности. В ходе защиты автор фрагментарно и неуверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. Презентация носит поверхностный характер и отражает невысокий уровень профессиональной компетентности.</p> <p>Компетенция сформирована частично или не</p>
--	--	--	--	--

			«неудовлетворительно»	сформирована вовсе. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Актуальность рассматривается как проблема. Объект сформулирован не верно. Студент не проявляет необходимых навыков анализа источников по данной проблеме. Работа не имеет четкой логической структуры. Главы и параграфы не имеют логического продолжения. Аналитическая часть выстраивается на теории и не содержит количественных и качественных показателей для оценки. Рекомендации носят поверхностный характер. В ходе работы автор демонстрирует недостаточный уровень профессиональной компетентности
ПК-9	Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<u>Знание</u> психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя. <u>Умение</u> учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; применять методики психодиагностики,	«отлично»	Компетенция сформирована в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует высокий уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. Рекомендации по совершенствованию сервисной деятельности выстраиваются с учетом психологических особенностей потребителя. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии доказательно и убедительно. С помощью своей презентации в полном объеме демонстрирует высокую степень профессиональной компетентности

		выделять главные психологические особенности потребителя. Владение навыками учета психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности	«хорошо»	Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует достаточный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. Рекомендации по совершенствованию сервисной деятельности выстраиваются с учетом психологических особенностей потребителя, но требует доработки доказательная база. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. С помощью своей презентации демонстрирует профессиональную компетентность.
			«удовлетворительно»	Компетенция сформирована не в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Студент демонстрирует удовлетворительный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Нет четкого обоснования теоретической значимости исследования. Работа не имеет четкой логической структуры. Студент не владеет в должной мере знаниями по психографическим характеристикам потребителя и не учитывает при разработке рекомендаций. В ходе защиты автор фрагментарно и неуверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. Презентация носит поверхностный характер и отражает невысокий уровень профессиональной компетентности.

			«неудовлетворительно»	Компетенция сформирована частично или не сформирована вовсе. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Актуальность рассматривается как проблема. Объект сформулирован не верно. Студент не проявляет необходимых навыков анализа источников по данной проблеме. Работа не имеет четкой логической структуры. Главы и параграфы не имеют логического продолжения. Аналитическая часть выстраивается на теории и не содержит количественных и качественных показателей для оценки. Рекомендации носят поверхностный характер. В ходе работы автор демонстрирует недостаточный уровень профессиональной компетентности
ПК-10	Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов	<u>Знание</u> Основ по проведению экспертизы и диагностики объектов <u>Умение</u> проводить экспертизу и диагностику объектов <u>Владеть</u> навыками Проведения экспертизы и диагностики объектов	«отлично»	Компетенция сформирована в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует высокий уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. Студент продемонстрировал хорошие знания по проведению экспертизы и диагностики объектов сервиса. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии доказательно и убедительно. С помощью своей презентации в полном объеме демонстрирует высокую степень профессиональной

			<p>компетентности</p> <p>Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует достаточный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. Рекомендации на основе диагностики предприятия сервиса интересны, но требует доработки доказательная база. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. С помощью своей презентации демонстрирует профессиональную компетентность.</p>
		«хорошо»	
		«удовлетворительно»	<p>Компетенция сформирована не в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Студент демонстрирует удовлетворительный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Нет четкого обоснования теоретической значимости исследования. Работа не имеет четкой логической структуры. Студент не владеет в должной мере знаниями по диагностике предприятия сервиса и не учитывает при разработке рекомендаций. В ходе защиты автор фрагментарно и неуверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. Презентация носит поверхностный характер и отражает невысокий уровень профессиональной</p>



				<p>компетентности.</p> <p>Компетенция сформирована частично или не сформирована вовсе. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Актуальность рассматривается как проблема. Объект сформулирован не верно. Студент не проявляет необходимых навыков анализа источников по данной проблеме. Работа не имеет четкой логической структуры. Главы и параграфы не имеют логического продолжения. Аналитическая часть выстраивается на теории и не содержит количественных и качественных показателей для оценки. Рекомендации носят поверхностный характер. В ходе работы автор демонстрирует недостаточный уровень профессиональной компетентности</p>
ПК-11	<p>готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p><u>Знание</u> основ сервисной деятельности <u>Умение</u> работать в контактной зоне как в сфере реализации сервисной деятельности; консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса <u>Владеть</u> навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема</p>	«отлично»	<p>Компетенция сформирована в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует высокий уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. Рекомендации по совершенствованию сервисной деятельности, в т.ч. работы в контактной зоне с потребителем выстраиваются с учетом знаний психологии, речевой коммуникации, маркетинга психологических особенностей потребителя. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной</p>



			«неудовлетворительно»	<p>по организации процесса сервиса, формам работы с потребителем в контактной зоне и не учитывает при разработке рекомендаций. В ходе защиты автор фрагментарно и неуверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. Презентация носит поверхностный характер и отражает невысокий уровень профессиональной компетентности.</p> <p>Компетенция сформирована частично или не сформирована вовсе. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Актуальность рассматривается как проблема. Объект сформулирован не верно. Студент не проявляет необходимых навыков анализа источников по данной проблеме. Работа не имеет четкой логической структуры. Главы и параграфы не имеют логического продолжения. Аналитическая часть выстраивается на теории и не содержит количественных и качественных показателей для оценки. Рекомендации носят поверхностный характер. В ходе работы автор демонстрирует недостаточный уровень профессиональной компетентности</p>
ПК-12	Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов,	<u>Знание</u> основ стандартизации и сертификации в сервисной деятельности <u>Умение</u> Осуществлять контроль Качества процесса сервиса, параметров	«отлично»	<p>Компетенция сформирована в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует высокий уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и</p>

	используемых ресурсов	технологических процессов <u>Владеть</u> навыками контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	«хорошо»	<p>аргументированные. Студент показал высокие знания в области стандартизации и сертификации в сервисной деятельности. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии доказательно и убедительно. С помощью своей презентации в полном объеме демонстрирует высокую степень профессиональной компетентности</p> <p>Тема ВКР посвящена актуальной и научно значимой проблеме. Студент демонстрирует достаточный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. Последовательно определены цель, задачи работы, выводы самостоятельные и аргументированные. В ходе оценки параметров качества, учтено незначительное количество параметров, отсутствует системный подход. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. С помощью своей презентации демонстрирует профессиональную компетентность.</p> <p>Компетенция сформирована не в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Студент демонстрирует удовлетворительный уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Нет четкого обоснования теоретической значимости исследования. Работа не имеет четкой логической структуры.</p>
--	-----------------------	--	----------	--

			<p>«удовлетворительно»</p>	<p>Студент не владеет в должной мере знаниями по организации процесса сервиса, формам работы с потребителем в контактной зоне и не учитывает при разработке рекомендаций. В ходе защиты автор фрагментарно и неуверенно отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии. Презентация носит поверхностный характер и отражает невысокий уровень профессиональной компетентности.</p>
			<p>«неудовлетворительно»</p>	<p>Компетенция сформирована частично или не сформирована вовсе. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме. Актуальность рассматривается как проблема. Объект сформулирован не верно. Студент не проявляет необходимых навыков анализа источников по данной проблеме. Работа не имеет четкой логической структуры. Главы и параграфы не имеют логического продолжения. Аналитическая часть выстраивается на теории и не содержит количественных и качественных показателей для оценки. Рекомендации носят поверхностный характер. В ходе работы автор демонстрирует недостаточный уровень профессиональной компетентности</p>

### **3.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов представленных выпускных квалификационных работ**

1. Новизна и актуальность представленных выпускных квалификационных работ;
2. Четкость структуры работы;
3. Степень обоснованности теоретической главы;
4. Глубина теоретического осмысления решаемых профессиональных задач;
5. Уровень и качество исследовательских работ,
6. Умение выпускника представить свою работу и защищать ее, аргументировано отвечая на вопросы членов комиссии;
7. Оценка презентации: логичность, аналитичность, обоснованность выводов, практическая ценность, соответствие нормам, стандартам, технологическим требованиям;
8. Результаты проверки оригинальности текста выпускной квалификационной работы в системе «Антиплагиат».

### **3.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов представленных выпускных квалификационных работ**

Оценка «отлично» ставится в том случае, если:

- работа глубоко и полно освещает заявленную тему, т.е. в работе представлены все исследования по проблематике, приведены теоретические обоснования обозначенных в теме выпускной квалификационной работе проблем;
- выпускник обнаруживает глубокие и разносторонние знания, содержание ВКР и устных ответов свидетельствует об уверенных знаниях выпускника и его умении успешно решать профессиональные задачи, соответствующие присваиваемой ему квалификации;
- выпускник выстраивает работу логично, в соответствии с планом; развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры из практики сервиса;
- обнаруживает аналитический подход в освещении разных концепций,
- обосновывает свою точку зрения;

демонстрирует умение анализировать и теоретически оценивать эмпирические факты;

- устанавливает междисциплинарные связи;

научным руководителем дан положительный отзыв на ВКР;

- по результатам проверки в системе «Антиплагиат» оригинальный текст выпускной квалификационной работы составляет 75 - 85 %.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если содержание ВКР и устных ответов свидетельствует о достаточных знаниях выпускника и его умении успешно решать профессиональные задачи, соответствующие присваиваемой ему квалификации; выпускник выстраивает презентацию ВКР логично, в соответствии с планом; допускает непоследовательность анализа в сопоставлении концепций и обоснования своей точки зрения;

демонстрирует умение анализировать и теоретически оценивать эмпирические факты;

- недостаточно аргументирует свою точку зрения, не всегда может привести примеры из практики;

научным руководителем дан положительный отзыв на ВКР;

- по результатам проверки в системе «Антиплагиат» оригинальный текст выпускной квалификационной работы составляет 71 - 74 %.

Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если содержание ВКР и устных ответов свидетельствует об удовлетворительных знаниях выпускника и о его ограниченном умении решать профессиональные задачи, соответствующие присваиваемой ему квалификации;

выпускник не может достаточно логически выстроить презентацию своей работы, план ответа на задаваемые комиссией вопросы соблюдается непоследовательно;

- выпускник обнаруживает слабость в развернутом раскрытии сущности категорий, владеет знаниями только отдельных базовых понятий;

выдвигаемые в ВКР положения не имеют достаточной аргументации;

не может связать теорию с практикой;

отзыв на ВКР научного руководителя содержит ряд замечаний;

по результатам проверки в системе «Антиплагиат» оригинальный текст выпускной квалификационной работы составляет 60 - 70 %.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если

работа освещает заявленную тему поверхностно, т.е. в работе представлены не все исследования по проблематике, приведены не все теоретические обоснования обозначенных в теме выпускной квалификационной работе проблем;

содержание ВКР и устных ответов свидетельствует о слабых знаниях выпускника и

о его неумении решать профессиональные задачи, соответствующие присваиваемой ему квалификации;

- в ВКР отсутствует логика;
- в ВКР отсутствует связь теории с практикой;

выпускник не может логически выстроить свой ответ, не имеет плана ответа; не владеет

знаниями базовых понятий, обнаруживает незнание терминологии; отзыв на ВКР

научного руководителя содержит много замечаний;

по результатам проверки в системе «Антиплагиат» оригинальный текст выпускной квалификационной работы составляет менее 60 %.

### **3.5. Сроки проведения ГИА – 15 мая – 05 июля.**

Выделяемое число 9 ЗЕТ

#### **4. Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых для проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся**

Перечень информационных справочных систем:

1. Библиографическая база данных «Ingenta» - <http://www.ingenta.com/>
2. Базы данных «ИНИОН» - <http://www.inion.ru/>
3. База данных SciSearch - <http://thomsonscientific.com/>
4. Библиотека РГИУ – <http://www.vusnet.ru/biblio/>
5. <http://www.prohotel.ru>
6. <http://www.studentlibrary.ru>
7. <http://www.impression.ru>
8. <http://www.turnovosti.com/ua>
9. <http://www.garant.ru/products/ipo/>

Перечень программного обеспечения:

1. Microsoft Office Professional 2003
2. Microsoft Office 2007 Professional Plus
3. Microsoft Office 2010 Professional Plus

#### **5. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения итоговой государственной аттестации обучающихся**

Для проведения итоговой государственной аттестации обучающихся, на кафедре «Социально-культурный сервис и туризм», ТОГУ используется материально-техническое обеспечение. Защита выпускных квалификационных работ проводится в учебной аудитории (аудитория 113-л ц), которая укомплектована необходимой учебной мебелью для проведения учебного процесса, необходимым оборудованием (мультимедиапроектор, ноутбук, экран, колонки, на окнах светозащитные жалюзи).



