Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ С.Н. Титов
«25» июня 2021 г.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы
Сервис

(очная форма обучения)

Составитель: Суркова М.А., к.э.н., доцент кафедры теоретических основ экономики и правоведения
Сиверухина Т.В., ведущий специалист по кадровому делопроизводству ООО УК «Авторай»

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права, экономики и управления, протокол от «21» июня 2021 г. №11

Ульяновск, 2021

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D77C644FC1E54000000006381D0002
Владелец: Титов Сергей Николаевич
Действителен: с 19.07.2021 до 19.07.2022

1. Государственная итоговая аттестация и форма (формы) ее проведения

Государственная итоговая аттестация (далее ГИА) включена в Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Сервис», очной формы обучения.

Программа ГИА доводится до сведения обучающихся не позднее чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

ГИА реализуется в 8 семестре.

Общая трудоёмкость ГИА составляет 9 ЗЕ или 324 часа, 6 недель. Из них:

- подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена – 3 ЗЕ или 108 часов, 2 недели;
- выполнение и защита выпускной квалификационной работы – 6 ЗЕ или 216 часов, 4 недели.

Формы проведения ГИА:

а) государственный экзамен в устной форме.

б) защита ВКР.

2. Требования к уровню подготовки выпускника

Требования к уровню подготовки выпускника основаны на требованиях федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, на анализе требований к профессиональным компетенциям, предъявляемым к выпускникам на рынке труда, обобщения отечественного опыта, проведения консультаций с работодателями.

Требуемые результаты освоения программы:

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

Индикаторы достижения компетенции:

УК-1.1. Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему.

УК-1.2. Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности.

УК-1.3. Анализирует источник информации с точки зрения временных и пространственных условий его возникновения.

УК-1.4. Анализирует ранее сложившиеся в науке оценки информации.

УК-1.5. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.

УК-1.6. Аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение.

УК-1.7. Определяет практические последствия предложенного решения задачи.

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.

Индикаторы достижения компетенции:

УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм.

УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели.

УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач.

УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.

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

Индикаторы достижения компетенции:

УК–3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения;

УК–3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия;

УК–3.3. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия.

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

Индикаторы достижения компетенции:

УК-4.1. Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).

УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).

УК-4.3. Владеет системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).

УК-4.4. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).

УК-4.5. Выстраивает стратегию устного и письменного общения на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)в рамках межличностного и межкультурного общения.

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

Индикаторы достижения компетенции:

УК-5.1. Воспринимает Российскую Федерацию как национальное государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой.

УК-5.2. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений.

УК-5.3. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества.

УК-5.4. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции.

УК-5.5. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументированно обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.

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

Индикаторы достижения компетенции:

УК-6.1. Оценивает личностные ресурсы по достижению целей управления своим временем в процессе реализации траектории саморазвития.

УК-6.2. Объясняет способы планирования свободного времени и проектирования траектории профессионального и личностного роста.

УК-6.3.Демонстрирует владение приемами и техниками психической саморегуляции, владения собой и своими ресурсами.

УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных целей и задач.

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

Индикаторы достижения компетенции:

УК-7.1. Понимает оздоровительное, образовательное и воспитательное значение физических упражнений на организм и личность занимающегося, основы организации физкультурно-спортивной деятельности.

УК-7.2. Определяет личный уровень сформированности показателей физического развития и физической подготовленности.

УК-7.3. Умеет отбирать и формировать комплексы физических упражнений с учетом их воздействия на функциональные и двигательные возможности, адаптационные ресурсы организма и на укрепление здоровья.

УК-7.4. Демонстрирует применение комплексов избранных физических упражнений (средств избранного вида спорта, физкультурно-спортивной активности) в жизнедеятельности с учетом задач обучения и воспитания в области физической культуры личности.

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

Индикаторы достижения компетенции:

УК.8.1. Оценивает факторы риска, умеет обеспечивать личную безопасность и безопасность окружающих

УК.8.2. Использует методы защиты в чрезвычайных ситуациях, формирует культуру безопасного и ответственного поведения.

УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

Индикаторы достижения компетенции:

УК-9.1.Знает объективные основы действия экономических законов в различных областях жизнедеятельности, показатели, содержащиеся в отчетности организаций, основы принятия управленческого решения.

УК-9.2.Умеет оценивать экономические ситуацию, анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную экономическую информацию.

УК-9.3.Владеет навыками применения полученной информации для принятия обоснованных экономических решений и рационального финансового поведения.

УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

Индикаторы достижения компетенции:

УК-10.1.Знает признаки и формы коррупционных проявлений.

УК-10.2.Умеет следовать стандартам антикоррупционного поведения.

УК-10.3.Владеет навыками оценки коррупционного поведения с правовой позиции.

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

Индикаторы достижения компетенции:

ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность.

ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса.

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

Индикаторы достижения компетенции:

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

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

Индикаторы достижения компетенции:

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.

ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами.

ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.

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

Индикаторы достижения компетенции:

ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов.

ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.

ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.

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

Индикаторы достижения компетенции:

ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса.

ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения.

ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия.

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

Индикаторы достижения компетенции:

ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере.

ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг.

ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.

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

Индикаторы достижения компетенции:

ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.

ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.

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

Индикаторы достижения компетенции:

ОПК- 8.1. Демонстрирует знание о современных информационных технологиях и программных средствах.

ОПК-8.2. Способен осуществлять компьютерную обработку информации по заданным алгоритмам;

ОПК-8.3. Владеет инструментарием информационных технологий, совокупность программных продуктов, использование которых позволяет достичь поставленной цели

ОПК-8.4. Анализирует ранее сложившиеся в науке оценки информации.

ОПК-8.5. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.

ОПК-8.6. Аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение.

ОПК-8.7. Определяет практические последствия предложенного решения задачи.

ПК-1 Способен к предоставлению услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов

Индикаторы достижения компетенции:

ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями о потребностях человека.

ПК-1.2. Владеет теоретическими знаниями по предоставлению услуг, организации процесса обслуживания потребителей.

ПК-1.3. Использует знания потребностей человека для выбора методов предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей.

ПК-1.4. Участвует в деятельности по предоставлению услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов.

ПК-2 Способен к разработке и использованию современных технологий для осуществления процесса сервиса

Индикаторы достижения компетенции:

ПК-2.1. Владеет теоретическими знаниями современных технологий для осуществления процесса сервиса.

ПК-2.2. Применяет знания современных технологий для разработки процесса сервиса.

ПК-2.3. Участвует в деятельности по разработке и использованию современных технологий для осуществления процесса сервиса.

ПК-3 Способен осуществлять прикладные исследования и разрабатывать инновационные решения, направленные на эффективное развитие предприятия сервиса

Индикаторы достижения компетенции:

ПК-3.1. Владеет теоретическими знаниями по проведению прикладных исследований и разработке инновационных решений, направленных на выявление возможностей эффективного развития предприятия сервиса.

ПК-3.2. Осуществляет прикладные исследования и использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.

ПК-3.3. Участвует в деятельности по проведению прикладных исследований, направленных на выявление возможностей эффективного развития предприятия сервиса.

ПК- 3.4. Использует результаты прикладных исследований и применять современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг

ПК-4 Способен к разработке проектов в сфере сервиса и управлению ими.

Индикаторы достижения компетенции:

ПК-4.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами разработки и управления проектами в сфере сервиса.

ПК-4.2. Применяет методы разработки и управления проектами.

ПК-4.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по разработке и управлению проектами предприятия сервиса.

ПК-5 Способен организовать работу исполнителей.

Индикаторы достижения компетенции:

ПК-5.1. Владеет теоретическими знаниями в области организации деятельности персонала.

ПК-5.2. Анализирует методы организации деятельности персонала.

ПК-5.3. Предлагает оптимальные пути решения управленческих задач в области организации деятельности персонала.

ПК-6 Способен организовать деятельность предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства.

Индикаторы достижения компетенции:

ПК-6.1. Владеет теоретическими знаниями организации деятельности предприятия сервиса.

ПК-6.2. Использует методы организации деятельности предприятия сервиса.

ПК-6.3. Участвует в организации деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики

государства.

ПК-7 Способен к продвижению услуг предприятия сервиса.

Индикаторы достижения компетенции:

ПК-7.1. Владеет теоретическими знаниями особенностей продвижения услуг.

ПК-7.2. Использует методы продвижения услуг предприятия сервиса.

ПК-7.3. Участвует в деятельности по продвижению услуг предприятия сервиса.

ПК-8 Способен к организации взаимодействия предприятия сервиса с контактными аудиториями.

Индикаторы достижения компетенции:

ПК-8.1. Владеет теоретическими знаниями организации взаимодействия предприятия сервиса с контактными аудиториями.

ПК-8.2. Применяет методы организации взаимодействия предприятия сервиса с контактными аудиториями.

ПК-8.3. Участвует в деятельности по организации взаимодействия предприятия сервиса с контактными аудиториями.

3. Этапы государственной итоговой аттестации

3.1. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Объем раздела «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена», в соответствии с учебным планом, составляет 3 зачетных единицы.

Планируемые результаты сформированности компетенций:

Компетенции	знает	умеет	владеет
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.	- особенности системного и критического мышления и демонстрировать готовность к нему; - логические формы и процедуры, - демонстрировать способность к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности;	- анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения; - анализировать ранее сложившиеся в науке способы оценки информации; - аргументировано формулировать собственное суждение и оценку информации;	- навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений; - навыками определения практических последствий предложенного решения задачи;
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	- основы целеполагания, определения взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, - основные ресурсы для достижения поставленной цели - основные риски действующих правовых норм;	- определять ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели, - оценивать вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач, - определять ожидаемые результаты решения поставленных задач;	- постановки цели, определения задач, определения способов их решения, исходя из действующих правовых норм - оценки вероятных риски и ограничений в решении поставленных задач, - прогнозирования результатов;
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	- способы осуществления социального взаимодействия;	- реализовывать свою роль в команде, проявлять лидерские качества и умения;	- навыками работы с институтами и организациями, а также способами эффективного речевого и социального взаимодействия;
УК-4. Способен осуществлять деловую	- основные нормы русского и иностранного(ых) языков в области устной и	- реализовывать различные виды речевой деятельности в учебно-научном общении на русском и иностранном(ых)	- различными видами и приемами слушания, чтения, говорения и письма;

коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	письменной речи; - основные различия лингвистических систем русского и иностранного(ых) языков; - основные особенности слушания, чтения, говорения и письма как видов речевой деятельности; основные модели речевого поведения; - основы речевых жанров, актуальных для учебно-научного общения; - сущность речевого воздействия, его виды, формы и средства; - основные средства создания вербальных и невербальных текстов в различных ситуациях личного и профессионально значимого общения;	языках; - вести диалог на русском и иностранном(ых) языках; - осуществлять эффективную межличностную коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках; - создавать и редактировать тексты основных жанров деловой речи;	- навыками коммуникации в иноязычной среде; - приемами создания устных и письменных текстов различных жанров в процессе учебно-научного общения; - мастерством публичных выступлений в учебно-научных ситуациях общения; - способами решения коммуникативных и речевых задач в конкретной ситуации общения; - техниками и приемами коммуникации в условиях межкультурного разнообразия; - языковыми средствами для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языках.
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	– специфику философии как рациональной рефлексивной духовной деятельности; – основные философские идеи и категории в их историческом развитии и социально-культурном контексте; – проблематику основных разделов философского знания: онтологии, теории познания, социальной философии, философской антропологии, этики; – основные закономерности взаимодействия человека и общества; – движущие силы и основные закономерности историко-культурного развития человека и общества; – место человека в историческом процессе, политической организации общества; – основные методы исторического познания и теории, объясняющие исторический процесс; – основные этапы и ключевые события истории России и	– анализировать социокультурные различия в современном мире, опираясь на знание мировой и отечественной истории, основных философских и этических учений; – применять философский понятийный аппарат и методы в профессиональной деятельности; – аргументировано обсуждать и решать проблемы мировоззренческого, нравственного, общественного и личностного характера; – конструктивно взаимодействовать с окружающими с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции; – получать, обрабатывать и анализировать информацию, полученную из различных источников – преобразовывать историческую информацию в историческое знание, осмысливать процессы, события и явления в России и мировом сообществе в их динамике и взаимосвязи, руководствуясь принципами научной объективности и	– методами критики исторических источников и систематизации историко-культурной информации; – приемами критической оценки научной литературы; – навыками осуществления сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции.

	всеобщей истории; – важнейшие достижения материальной и духовной культуры и системы ценностей, сформировавшиеся в ходе исторического развития;	историзма; – выявлять существенные черты исторических процессов, явлений и событий; – соотносить общие исторические процессы и отдельные факты; – формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам истории;	
УК-6 Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение) Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.	- принципы и способы самоорганизации как основы саморазвития;	- критично оценивать личностные ресурсы (включая временные) при проектировании и реализации траектории своего развития;	- приемами и техниками психической саморегуляции;
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	- влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек; - основы теории и методики физической культуры и спорта; - правила и способы планирования индивидуальных занятий различной целевой направленности.	- выполнять и подбирать комплексы упражнений на различные группы мышц; - использовать методы обучения и воспитания с учетом уровня физической подготовленности и индивидуальных особенностей обучающихся; - использовать в процессе занятий основы различных видов спорта и оздоровительных технологий.	- гимнастической терминологией для проведения комплексов упражнений; - навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности; - способами контроля и оценки физического развития и физической подготовленности;
УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.	- правила техники безопасности; - теоретические основы жизнедеятельности в системе «человек – среда обитания»; - правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности; - основы физиологии человека, анатомо-физиологические последствия воздействия на человека травмирующих, вредных и поражающих факторов; - современный комплекс проблем безопасности человека; средства и методы повышения безопасности;	- создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; - эффективно применять средства защиты от негативных воздействий; - планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ;	- навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим, навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

	- концепцию и стратегию национальной безопасности;		
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	-понятие, признаки и сущность коррупции и коррупционного поведения;	-выявлять в противоправном поведении признаки коррупции;	-навыками правовой оценки коррупционного поведения;
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.	- особенности работы с новыми технологиями и использования современного программного обеспечения в сфере сервиса;	- осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;	- навыками применения технологических новаций и использования современного программного обеспечения в сфере сервиса.
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.	- основные функции управления деятельностью предприятия сферы сервиса и его подразделений;	- осуществлять основные функции управления предприятием сферы сервиса и его подразделениями;	- навыками контроля деятельности предприятия сферы сервиса и его подразделений.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	- основные параметры оценки качества услуг;	- применять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами;	- навыками проектирования услуг в соответствии с требованиями к их качеству.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.	- основы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов;	- использовать основные методы продаж услуг, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий;	- навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.	- экономические понятия, основы анализа экономической деятельности и расчета экономической эффективности;	- принимать решения и обосновывать их необходимость и целесообразность для обеспечения экономической эффективности организаций при осуществлении профессиональной деятельности;	- навыками принятия решений, экономического обоснования их необходимости и целесообразности при осуществлении профессиональной деятельности.
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.	- нормативно-правовую документацию в сфере сервиса и приемы осуществления ее поиска;	- обоснованно применять нормативно-правовую документацию в сфере сервиса; соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг;	- навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение	- требования охраны труда и техники безопасности, основы безопасного обслуживания;	- применять требования охраны труда и техники безопасности, обеспечивать безопасное обслуживание потребителей;	- навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в сфере

требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.			сервиса.
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	-современные информационные технологии и принципы их работы;	-широко использовать в различных областях глобальные и локальные компьютерные сети;	-набором элементарных операций, составлять из них действия, а из действий комбинировать сложные операции;
ПК-1 Способен к предоставлению услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов	- потребности человека, основы поведения потребителей, методы и инструменты предоставления услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей;	- проводить анализ потребностей, поведения потребителей, выбирать методы предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов;	- методами предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов;
ПК-2 Способен к разработке и использованию современных технологий для осуществления процесса сервиса	- основы организации бизнес-процессов, технологии, используемые при осуществлении процесса сервиса;	- анализировать бизнес-процессы, современные технологии, используемые при осуществлении процесса сервиса;	- навыками разработки бизнес-процессов с использованием современных технологий, разработки и использования современных технологий для осуществления процесса сервиса;
ПК-4 Способен к разработке проектов в сфере сервиса и управлению ими	-основные понятия, методы разработки и управления проектами в сфере сервиса;	-использовать методы разработки и управления проектами в сфере сервиса;	-навыками осуществления деятельности по разработке и управлению проектами в сфере сервиса;
ПК-5 Способен организовать работу исполнителей	- основы взаимодействия с персоналом, управления персоналом;	- проводить анализ и оценку организации труда персонала;	- навыками разработки мероприятий, направленных на повышение эффективности организации труда;
ПК-6 Способен организовать деятельность предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства	- основы функционирования предприятия сервиса, организации деятельности предприятия сервиса; - методы организации деятельности предприятия сервиса; - основы социальной политики государства;	- планировать, анализировать деятельность предприятия сервиса, сравнивать полученный результат с планируемым, выявлять причины расхождения панируемого и реального результатов; - анализировать конъюнктуру рынка, спрос потребителей; - применять методы организации деятельности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства;	- навыками применения методов организации деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства;
ПК-7 Способен к продвижению услуг предприятия сервиса	- основы продвижения услуг, инструменты продвижения услуг,	- анализировать показатели деятельности предприятия сферы сервиса, конъюнктуру	- навыками анализа показателей деятельности фирмы, конъюнктуры

	специфику продвижения услуг в интернете;	рынка, спрос потребителей, выбирать каналы продвижения в соответствии с общей маркетинговой стратегией предприятия сферы сервиса и законодательством РФ;	рынка, спроса потребителей, выбора каналов продвижения в соответствии с общей маркетинговой стратегией организации сферы сервиса и законодательством РФ
ПК-8 Способен к организации взаимодействия предприятия сервиса с контактными аудиториями	- основы ведения деловых переговоров, осуществления коммуникаций с контактными аудиториями; - основы разработки необходимой документации;	- вести переговоры, осуществлять коммуникации с контактными аудиториями; - работать с необходимой документацией;	- навыками ведения деловых переговоров; - навыками работы с необходимой документацией.

3.1.1. Подготовка к сдаче государственного экзамена

Краткое описание содержания деятельности обучающегося в период подготовки к государственному экзамену

Содержание подготовки к сдаче государственного экзамена предполагает тщательное изучение литературы, рекомендованной к экзамену, работу с лекционными материалами и решение кейсов.

Тщательное изучение литературы связано с конспектированием источников, с выборочным изучением, сопровождающимся выписками; с аннотированием. Рекомендуется использовать системы выделения наиболее важных и интересных положений. Это способствует более активному и сознательному усвоению материала, облегчает работу по его конспектированию. Условными обозначениями в книге, если книга собственная, могут быть черта, двойная черта на полях, вопросительный, восклицательный знаки, заключение абзаца в прямоугольник, скобки, краткие замечания на полях. При работе с библиотечной книгой замечания делаются в рабочей тетради, сопровождая их указанием страницы книги. Используются закладки, на которых делаются пометки.

При изучении литературы необходимо использовать приемы изучающего и усваивающего чтения. Результатом изучающего чтения является глубокое всестороннее понимание учебной информации. Чтобы овладеть этим видом чтения, надо освоить приемы понимания учебного текста: прием постановки вопросов к тексту; прием составления плана; прием составления графической схемы; составление тезисов к тексту; составление сводных таблиц; составление идеального конспекта.

Чтобы не только глубоко понять, но и прочно запомнить учебную информацию, необходимо овладеть еще некоторыми важными приемами, которые лежат в основе усваивающего чтения: ответы на контрольные вопросы; реферативный пересказ (устный, письменный); составление аннотации к тексту, источнику информации; составление рецензии; составление рефератов по нескольким источникам; комментирование; составление сводной таблицы по нескольким источникам; составление идеального конспекта.

Лекции имеют в основном обзорный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов. Изучение лекций поможет обобщить изученный материал, проработанный самостоятельно по источникам, рекомендуемым программой.

Кроме того, перед государственным экзаменом с обучающимися проводятся консультации по содержательным и организационным вопросам государственного экзамена.

Перечень учебно-методических изданий кафедры для самостоятельной работы обучающихся в период подготовки к государственному экзамену

1.Основы предпринимательской деятельности в сервисе: учебно-методические

рекомендации / составители: М. А. Суркова, А. Е. Щеглова, М. А. Рябова, А. С. Мокроусов ; Министерство просвещения РФ ; Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова. — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2021. — 11 с.
http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d0%be%d1%81%d0%bd%d0%be%d0%b2%d1%8b-%d0%bf%d1%80%d0%b5%d0%b4%d0%bf%d1%80%d0%b8%d0%bd%d0%b8%d0%bc%d0%b0%d1%82%d0%b5%d0%bb%d1%8c%d1%81%d0%ba%d0%be%d0%b9-%d0%b4%d0%b5%d1%8f%d1%82%d0%b5%d0%bb%d1%8c-2
2.Стратегический менеджмент в сервисе : учебно-методические рекомендации / составители: М. А. Суркова, И. Н. Суетин, А. Е. Щеглова, М. А. Рябова, А. С. Мокроусов ; Министерство просвещения РФ ; Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова. — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2021. — 15 с
http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d1%81%d1%82%d1%80%d0%b0%d1%82%d0%b5%d0%b3%d0%b8%d1%87%d0%b5%d1%81%d0%ba%d0%b8%d0%b9-%d0%bc%d0%b5%d0%bd%d0%b5%d0%b4%d0%b6%d0%bc%d0%b5%d0%bd%d1%82-%d0%b2-%d1%81%d0%b5%d1%80%d0%b2%d0%b8%d1%81%d0%b5
3.Инновационное проектирование : учебно-методические рекомендации / составители: М. А. Суркова, А. Е. Щеглова, М. А. Рябова, А. С. Мокроусов ; Министерство просвещения РФ ; Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова. — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2021. — 11 с. — http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d0%b8%d0%bd%d0%bd%d0%be%d0%b2%d0%b0%d1%86%d0%b8%d0%be%d0%bd%d0%bd%d0%be%d0%b5-%d0%bf%d1%80%d0%be%d0%b5%d0%ba%d1%82%d0%b8%d1%80%d0%be%d0%b2%d0%b0%d0%bd%d0%b8%d0%b5

3.1.2. Сдача государственного экзамена

Государственный экзамен определяет уровень освоения обучающимся образовательной программы. Обучающийся должен ориентироваться в научной проблематике избранного направления, знать содержание основной научной и учебной литературы.

Порядок проведения экзамена

Подготовка к ответу составляет 1 академический час (45 минут). При необходимости по решению Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК) во время экзамена разрешается использовать справочную литературу.

Время опроса одного обучающегося составляет не более 15 минут. В течение одного дня одна государственная экзаменационная комиссия принимает государственный экзамен не более чем у 24 студентов.

Оценочные материалы

Государственный экзамен предусматривает использование форматов ответа на вопросы и решения практических заданий, входящих в экзаменационные билеты и направленных на проверку сформированности универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Код компетенции	Теоретические вопросы (ОС-1)	Практические задания (ОС-2)
УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-8, ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8	+	+
УК-7, УК-8, ОПК-7	+	

Критерии и шкала оценивания ответа на экзаменационный билет

Критерий	Уровень сформированности компетенций	Количество баллов
Способность выпускника к самостоятельным и правильным действиям в типовых (стандартных) ситуациях	Базовый	151-210
Способность выпускника к самостоятельным и правильным действиям в нестандартных ситуациях	Повышенный	211-270
Способность выпускника к самостоятельным и правильным профессиональным действиям в нестандартных ситуациях, решению усложненных профессиональных задач, ускоренному адаптивному включению в профессиональную деятельность; демонстрирует интерес к разнообразной творческой работе	Высокий	271-300

Показатели оценивания ответа выпускника

Оценка «отлично» (271-300 баллов)

Студент демонстрирует высокий уровень владения теоретическими знаниями; свободно ориентируется в вопросах билета и правильно решает практическую ситуацию. В ответе студент апеллирует к первоисточникам, трудам классиков и современных исследователей. Студент проявляет умение доказательно объяснять закономерности с точки зрения новейших достижений науки. В ответе студента прослеживаются межпредметные связи. Студент обнаруживает умение критично относиться к научной информации, высказывает собственные суждения относительно дискуссионных вопросов, неустоявшихся научных определений и дефиниций, проявляя собственную профессиональную позицию. Ответ иллюстрируется соответствующими примерами, что свидетельствует об умении студента анализировать собственную деятельность, делать адекватные выводы и умозаключения. Ответ студента логически выстроен, речь грамотная, студент осмысленно использует в суждениях научную и профессиональную терминологию, не затрудняется в ответах на поставленные членами комиссии вопросы.

Оценка «хорошо» (211-270 баллов)

Студент демонстрирует достаточно высокий уровень овладения теоретическими знаниями, свободно ориентируется в вопросах билета. В ответе студент апеллирует к первоисточникам, трудам классиков и современных исследователей. Студент проявляет умение доказательно объяснять закономерности с точки зрения новейших достижений науки, однако допускает некоторые неточности, которые устраняет с помощью дополнительных вопросов. В ответе студента прослеживаются межпредметные связи. Студент обнаруживает умение критично относиться к научной информации, высказывает собственные суждения относительно дискуссионных вопросов, неустоявшихся научных

определений и дефиниций, проявляя собственную профессиональную позицию. Ответ иллюстрируется соответствующими примерами, что свидетельствует об умении студента анализировать собственную деятельность, делать адекватные выводы и умозаключения. Ответ студента логически выстроен, речь грамотная, студент осмысленно использует в суждениях научную и профессиональную терминологию.

Оценка «удовлетворительно» (151-210 баллов)

Студент знает основной материал, но испытывает трудности в его самостоятельном воспроизведении, ориентируется в вопросах билета посредством дополнительных вопросов членов комиссии. Испытывает трудности в объяснении закономерностей с точки зрения новейших достижений науки. В ответе студента прослеживаются слабые межпредметные связи. При помощи дополнительных наводящих вопросов членов комиссии высказывает собственные суждения относительно дискуссионных вопросов, проявляет недостаточно сформированную профессиональную позицию. Затрудняется в подкреплении высказываемых теоретических положений примерами, но может справиться с данными трудностями под руководством преподавателя. Нарушена логика выстраивания ответа. Допускает неточности в использовании научной и профессиональной терминологии.

Оценка «неудовлетворительно» (150 баллов и менее)

Студентом не усвоена большая часть материала, имеются отдельные представления об изучаемом материале. Не ориентируется в вопросах билета. В ответе не апеллирует к первоисточникам, имеет слабые, отрывочные представления о трудах классиков и современных исследователей. Студент не проявляет умения доказательно объяснить закономерности с точки зрения новейших достижений науки. В ответе студента не прослеживаются межпредметные связи. Отсутствует умение критично относиться к научной информации, не имеет собственных суждений относительно дискуссионных вопросов, не проявляется собственная профессиональная позиция по рассматриваемым вопросам. Отрывочные теоретические высказывания студент не иллюстрирует соответствующими примерами, что свидетельствует о неумении студента анализировать собственную деятельность, делать адекватные выводы и умозаключения. Отсутствует логика в выстраивании ответа. Студент не владеет научной и профессиональной терминологией. Испытывает значительные затруднения в ответах на наводящие и дополнительные вопросы членов комиссии.

3.2. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа предназначена для определения исследовательских умений выпускника, глубины его знаний в избранной научной области, относящейся к направлению подготовки, а также навыков экспериментально-методической работы.

Объем раздела «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы», в соответствии с учебным планом, составляет 6 зачетных единиц.

Планируемые результаты сформированности компетенций:

Компетенции	знает	умеет	владеет
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.	- особенности системного и критического мышления и демонстрировать готовность к нему; - логические формы и процедуры, - демонстрировать способность к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности;	- анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения; - анализировать ранее сложившиеся в науке способы оценки информации; - аргументировано формулировать	- навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений; - навыками определения практических последствий

		собственное суждение и оценку информации;	предложенного решения задачи.
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	- основы целеполагания, определения взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, - основные ресурсы для достижения поставленной цели - основные риски действующих правовых норм.	- определять ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели, - оценивать вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач, - определять ожидаемые результаты решения поставленных задач	- постановки цели, определения задач, определения способов их решения, исходя из действующих правовых норм - оценки вероятных риски и ограничений в решении поставленных задач, - прогнозирования результатов
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	- способы осуществления социального взаимодействия	- реализовывать свою роль в команде, проявлять лидерские качества и умения	- навыками работы с институтами и организациями, а также способами эффективного речевого и социального взаимодействия
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	- основные нормы русского и иностранного(ых) языков в области устной и письменной речи; - основные различия лингвистических систем русского и иностранного(ых) языков; - основные особенности слушания, чтения, говорения и письма как видов речевой деятельности; основные модели речевого поведения; - основы речевых жанров, актуальных для учебно-научного общения; - сущность речевого воздействия, его виды, формы и средства; - основные средства создания вербальных и невербальных текстов в различных ситуациях личного и профессионально значимого общения;	- реализовывать различные виды речевой деятельности в учебно-научном общении на русском и иностранном(ых) языках; - вести диалог на русском и иностранном(ых) языках; - осуществлять эффективную межличностную коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках; - создавать и редактировать тексты основных жанров деловой речи;	- различными видами и приемами слушания, чтения, говорения и письма; - навыками коммуникации в иноязычной среде; - приемами создания устных и письменных текстов различных жанров в процессе учебно-научного общения; - мастерством публичных выступлений в учебно-научных ситуациях общения; - способами решения коммуникативных и речевых задач в конкретной ситуации общения; - техниками и приемами коммуникации в условиях межкультурного разнообразия; - языковыми средствами для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языках.
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом	– специфику философии как рациональной рефлексивной духовной деятельности; – основные философские идеи и категории в их	– анализировать социокультурные различия в современном мире, опираясь на знание мировой и отечественной истории, основных	– методами критики исторических источников и систематизации историко-культурной информации;

и философском контекстах	историческом развитии и социально-культурном контексте; – проблематику основных разделов философского знания: онтологии, теории познания, социальной философии, философской антропологии, этики; – основные закономерности взаимодействия человека и общества; – движущие силы и основные закономерности историко-культурного развития человека и общества; – место человека в историческом процессе, политической организации общества; – основные методы исторического познания и теории, объясняющие исторический процесс; – основные этапы и ключевые события истории России и всеобщей истории; – важнейшие достижения материальной и духовной культуры и системы ценностей, сформировавшиеся в ходе исторического развития;	философских и этических учений; – применять философский понятийный аппарат и методы в профессиональной деятельности; – аргументировано обсуждать и решать проблемы мировоззренческого, нравственного, общественного и личностного характера; – конструктивно взаимодействовать с окружающими с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции; – получать, обрабатывать и анализировать информацию, полученную из различных источников – преобразовывать историческую информацию в историческое знание, осмысливать процессы, события и явления в России и мировом сообществе в их динамике и взаимосвязи, руководствуясь принципами научной объективности и историзма; – выявлять существенные черты исторических процессов, явлений и событий; – соотносить общие исторические процессы и отдельные факты; – формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам истории;	– приемами критической оценки научной литературы; – навыками осуществления сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции.
УК-6 Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение) Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.	- принципы и способы самоорганизации как основы саморазвития	- критично оценивать личностные ресурсы (включая временные) при проектировании и реализации траектории своего развития	- приемами и техниками психической саморегуляции

УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	- влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек; - основы теории и методики физической культуры и спорта; - правила и способы планирования индивидуальных занятий различной целевой направленности.	- выполнять и подбирать комплексы упражнений на различные группы мышц; - использовать методы обучения и воспитания с учетом уровня физической подготовленности и индивидуальных особенностей обучающихся; - использовать в процессе занятий основы различных видов спорта и оздоровительных технологий.	- гимнастической терминологией для проведения комплексов упражнений; - навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности; - способами контроля и оценки физического развития и физической подготовленности;
УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.	- правила техники безопасности; - теоретические основы жизнедеятельности в системе «человек – среда обитания»; - правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности; - основы физиологии человека, анатомо-физиологические последствия воздействия на человека травмирующих, вредных и поражающих факторов; - современный комплекс проблем безопасности человека; средства и методы повышения безопасности; - концепцию и стратегию национальной безопасности;	- создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; - эффективно применять средства защиты от негативных воздействий; - планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ;	- навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим, навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	сущность экономических процессов и явлений в различных областях жизнедеятельности, финансово-экономические показатели, этапы и методы принятия управленческого решения, основы финансовой грамотности;	анализировать и содержательно интерпретировать экономические процессы и явления, финансовую, бухгалтерскую и иную экономическую информацию;	навыками использования полученной финансовой, бухгалтерской и иной экономической информации для принятия обоснованных экономических решений и рационального финансового поведения;
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	-понятие, признаки и сущность коррупции и коррупционного поведения;	-выявлять в противоправном поведении признаки коррупции;	-навыками правовой оценки коррупционного поведения;
ОПК-1. Способен применять технологические	- особенности работы с новыми технологиями и использования	- осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и	- навыками применения технологических новаций и

новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.	современного программного обеспечения в сфере сервиса;	современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;	использования современного программного обеспечения в сфере сервиса.
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.	- основные функции управления деятельностью предприятия сферы сервиса и его подразделений;	- осуществлять основные функции управления предприятием сферы сервиса и его подразделениями;	- навыками контроля деятельности предприятия сферы сервиса и его подразделений.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	- основные параметры оценки качества услуг;	- применять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами;	- навыками проектирования услуг в соответствии с требованиями к их качеству.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.	- основы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов;	- использовать основные методы продаж услуг, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий;	- навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.	- экономические понятия, основы анализа экономической деятельности и расчета экономической эффективности;	- принимать решения и обосновывать их необходимость и целесообразность для обеспечения экономической эффективности организаций при осуществлении профессиональной деятельности;	- навыками принятия решений, экономического обоснования их необходимости и целесообразности при осуществлении профессиональной деятельности.
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.	- нормативно-правовую документацию в сфере сервиса и приемы осуществления ее поиска;	- обоснованно применять нормативно-правовую документацию в сфере сервиса; соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг;	- навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.	- требования охраны труда и техники безопасности, основы безопасного обслуживания;	- применять требования охраны труда и техники безопасности, обеспечивать безопасное обслуживание потребителей;	- навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в сфере сервиса.
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	-современные информационные технологии и принципы их работы;	-широко использовать в различных областях глобальные и локальные компьютерные сети;	-набором элементарных операций, составлять из них действия, а из действий комбинировать сложные операции;
ПК-1 Способен к	- потребности человека,	- проводить анализ	- методами

предоставлению услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов	основы поведения потребителей, методы и инструменты предоставления услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей;	потребностей, поведения потребителей, выбирать методы предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов;	предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов;
ПК-2 Способен к разработке и использованию современных технологий для осуществления процесса сервиса	- основы организации бизнес-процессов, технологии, используемые при осуществлении процесса сервиса;	- анализировать бизнес-процессы, современные технологии, используемые при осуществлении процесса сервиса;	- навыками разработки бизнес-процессов с использованием современных технологий, разработки и использования современных технологий для осуществления процесса сервиса;
ПК-3 Способен осуществлять прикладные исследования и разрабатывать инновационные решения, направленные на эффективное развитие предприятия сервиса	основы, методы и инструменты прикладных исследований, основные понятия инноваций в сервисной деятельности;	проводить прикладные исследования, направленные на выявление возможностей эффективного развития предприятия сервиса, использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания;	навыками проведения прикладных исследований, применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг;
ПК-4 Способен к разработке проектов в сфере сервиса и управлению ими	-основные понятия, методы разработки и управления проектами в сфере сервиса;	-использовать методы разработки и управления проектами в сфере сервиса;	-навыками осуществления деятельности по разработке и управлению проектами в сфере сервиса;
ПК-5 Способен организовать работу исполнителей	- основы взаимодействия с персоналом, управления персоналом;	- проводить анализ и оценку организации труда персонала;	- навыками разработки мероприятий, направленных на повышение эффективности организации труда;
ПК-6 Способен организовать деятельность предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства	- основы функционирования предприятия сервиса, организации деятельности предприятия сервиса; - методы организации деятельности предприятия сервиса; - основы социальной политики государства;	- планировать, анализировать деятельность предприятия сервиса, сравнивать полученный результат с планируемым, выявлять причины расхождения панируемого и реального результатов; - анализировать конъюнктуру рынка, спрос потребителей; - применять методы организации деятельности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства;	- навыками применения методов организации деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства;
ПК-7 Способен к	- основы продвижения	- анализировать показатели	- навыками анализа

продвижению услуг предприятия сервиса	услуг, инструменты продвижения услуг, специфику продвижения услуг в интернете;	деятельности предприятия сферы сервиса, конъюнктуру рынка, спрос потребителей, выбирать каналы продвижения в соответствии с общей маркетинговой стратегией предприятия сферы сервиса и законодательством РФ;	показателей деятельности фирмы, конъюнктуры рынка, спроса потребителей, выбора каналов продвижения в соответствии с общей маркетинговой стратегией организации сферы сервиса и законодательством РФ
ПК-8 Способен к организации взаимодействия предприятия сервиса с контактными аудиториями	- основы ведения деловых переговоров, осуществления коммуникаций с контактными аудиториями; - основы разработки необходимой документации;	- вести переговоры, осуществлять коммуникации с контактными аудиториями; - работать с необходимой документацией;	- навыками ведения деловых переговоров; - навыками работы с необходимой документацией.

3.2.1. Выполнение ВКР

Краткое описание содержания деятельности обучающегося в период подготовки к защите ВКР

Выпускная квалификационная работа - это научная работа, выполняемая обучающимся на заключительном этапе обучения, с использованием знаний по ряду дисциплин направления подготовки (специальности) и имеющая цель систематизировать и расширить знания и практические навыки в решении сложных комплексных задач, с элементами исследований, а также определить уровень и подготовленность выпускника к практической работе в соответствии с получаемой квалификацией.

Выпускная квалификационная работа, выполняемая обучающимися, демонстрирующая уровень подготовленности к профессиональной деятельности. ВКР выполняется на завершающем этапе теоретического обучения, на последнем курсе.

ВКР выполняется на базе теоретических знаний и практических навыков, полученных обучающимися в период обучения, при этом подводит итог теоретического обучения обучающегося и подтверждает его профессиональные компетенции.

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме бакалаврской работы.

Выполнение выпускной квалификационной работы осуществляется под руководством научного руководителя из числа профессоров, доцентов, старших преподавателей, ассистентов, научных сотрудников лабораторий Университета, который консультирует обучающегося по проблеме исследования, контролирует выполнение индивидуального плана и несет ответственность за проведение исследований, качественное и своевременное выполнение работы.

Цели и задачи ВКР

Выпускная квалификационная работа является заключительным этапом проведения государственных итоговых испытаний и выполняется с целью демонстрации уровня подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Задачами выполнения ВКР являются:

- расширение, закрепление и систематизация теоретических знаний, приобретение навыков практического применения этих знаний при решении конкретной научной или научно-методической задачи;
- развитие навыков ведения самостоятельных теоретических и экспериментальных исследований с использованием современных научных методов;
- приобретение опыта представления и публичной защиты результатов своей научной и практической деятельности.

Тема выпускной квалификационной работы должна быть актуальной, представлять научный и практический интерес и соответствовать направлению и (или) направленности образовательной программы.

Требования к структуре и содержанию ВКР

Выпускная квалификационная работа является законченной самостоятельной комплексной научно-практической разработкой студента, которая выполнена в соответствии рекомендациями по подготовке, представлению к защите ВКР для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Сервис», очной формы обучения.

Структура выпускной квалификационной работы, основными элементами которой в порядке их расположения являются следующие:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Определения, обозначения и сокращения (при необходимости).
4. Введение.
5. Основная часть.
6. Заключение.
7. Список использованных источников.
8. Приложения.

Титульный лист является первым листом выпускной квалификационной работы и оформляется по форме, утверждённой Положением о порядке выполнения и защиты курсовых и выпускных квалификационных работ.

После титульного листа помещается содержание, в котором приводятся все заголовки разделов работы и указываются страницы, с которых они начинаются. Заголовки содержания точно должны повторять заголовки в тексте. Заголовки одинаковых ступеней рубрикации необходимо располагать друг под другом. Заголовки каждой последующей ступени смещают на три-пять знаков вправо по отношению к заголовкам предыдущей ступени. Все заголовки начинают с прописной буквы без точки в конце. Последнее слово каждого заголовка соединяют отточием с соответствующим ему номером страницы в правом столбце оглавления.

Введение включает общую информацию о состоянии разработок по выбранной теме. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, цель и содержание поставленных задач, формулируется объект и предмет исследования, указываются методы исследования, сообщается, в чем заключается научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования.

Освещение актуальности должно быть немногословным. Начинать ее описание издалека нет необходимости. Достаточно в пределах 1-2 страниц показать главное – суть проблемной ситуации, из чего и будет видна актуальность темы. После формулировки научной проблемы и темы следует указать цель исследования. Обязательным элементом введения является формулировка объекта и предмета исследования, а затем гипотезы и задач исследования. Во введении необходимо указать методы исследования. Они служат инструментом в добывании фактического материала и являются условием достижения цели исследования. При выполнении квалификационной работы могут быть использованы теоретические (теоретический анализ и синтез, сравнение, моделирование, обобщение, классификация и т.д.) и эмпирические методы исследования (беседа, наблюдение, анкетирование, педагогический эксперимент, изучение документации и продуктов деятельности и т.д.). После перечисления методов определяется научная новизна, теоретическая значимость исследования и практическая значимость исследования.

Основная часть работы включает, как правило, два-четыре раздела (главы), которые разбивают на подразделы (параграфы). Каждый раздел (подраздел) посвящен решению задач, сформулированных во введении, и заканчивается выводами, к которым пришел обучающийся в результате проведенных исследований. Названия глав должны быть

предельно краткими, четкими, точно отражать их основное содержание и не могут повторять название диссертации.

Выпускная квалификационная работа заканчивается заключительной частью, которая называется «Заключение» или «Выводы». Заключение должно быть прямо связано с теми целями и задачами, которые сформулированы во введении. Здесь даются выводы и обобщения, вытекающие из всей работы, даются рекомендации, указываются пути дальнейших исследований в рамках данной проблемы, рекомендации по практическому и научному применению результатов работы.

Итоговые результаты исследования могут быть оформлены в виде некоторого количества пронумерованных абзацев. Их последовательность определяется логикой построения исследования. Заключительная часть также содержит итоговую оценку проделанной работы.

Важно показать, в чем заключается ее главный смысл, какие новые задачи встают в связи проведением научного исследования. Заключение может включать в себя и практические предложения, что повышает ценность теоретических материалов.

После заключения следует библиографический список использованных источников, использованных при подготовке работы. Этот список составляет существенную часть работы и отражает самостоятельную творческую работу обучающегося. Если автор делает ссылку на какие-либо заимствованные факты или цитирует работы других авторов, то он должен обязательно указать в ссылке, откуда взяты приведенные материалы. Не следует включать в библиографический список те работы, на которые нет ссылок в тексте и которые фактически не были использованы. Не рекомендуется включать в этот список энциклопедии, справочники, научно-популярные книги, газеты. Если есть необходимость в использовании таких изданий, то следует привести их в подстрочных ссылках в тексте выпускной квалификационной работы.

Вспомогательные или дополнительные материалы, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть, помещают в приложение. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики и др.

Выпускная квалификационная работа должна быть отпечатана и переплетена. Объем работы определяется предметом, целями и методами исследования. Рекомендуемый объем выпускной квалификационной работы не более 60 страниц машинописного текста, выполненного через 1,5 межстрочных интервала.

Порядок предзащиты ВКР

Завершённая ВКР проходит предварительную защиту перед комиссией, состоящей из числа преподавателей кафедры, где происходит предварительное прослушивание обучающегося по теме, решается вопрос о допуске обучающегося к защите ВКР. Предзащита проходит за месяц до защиты ВКР.

Порядок представления и экспертизы ВКР

Выпускная квалификационная работа в завершенном и сброшюрованном виде, подписанная автором, научным руководителем и заведующим кафедрой, представляется руководителю не позднее, чем за семь дней до срока защиты. На основании представленных материалов руководитель направления решает вопрос о допуске диссертации к защите, делая об этом соответствующую запись на титульном листе работы. В случае если руководитель направления не считает возможным допустить обучающегося к защите, этот вопрос рассматривается индивидуально с участием соискателя, научного руководителя и руководителя программы.

На выпускную квалификационную работу научный руководитель готовит отзыв по образцу, утверждённому Положением о порядке выполнения и защиты курсовых и выпускных квалификационных работ.

Выпускная квалификационная работа в обязательном порядке проверяется на объём заимствования и размещается в ЭБС университета в соответствии с Положением об обеспечении самостоятельности выполнения письменных работ на основе системы

Антиплагиат и порядке размещения выпускных квалификационных работ и научноквалификационных работ (диссертаций) в ЭБС.

Допущенная к защите работа, если она выполняется по заявке работодателя, то она направляется на рецензию. Рецензентом назначается ведущий специалист в той области знаний, по тематике которой выполнено исследование.

Рецензия оформляется в печатном виде. Обучающийся знакомится с ее содержанием не позднее, чем за пять календарных дней до защиты выпускной квалификационной работы. В рецензии оцениваются все разделы работы, степень новизны и самостоятельности исследования, владение методами научного анализа, аргументированность выводов, логика, язык и стиль изложения материала, оформление выпускной квалификационной работы.

Перечень учебно-методических изданий кафедры для самостоятельной работы обучающихся в период выполнения ВКР

1.Государственная итоговая аттестация: методические рекомендации / М. А. Суркова, Ю.Ю. Виноградова; Министерство просвещения РФ ; Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова ; Факультет права, экономики и управления, Кафедра теоретических основ экономики и правоведения. — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2020.

3.2.2. Защита ВКР

Порядок защиты ВКР

Защита выпускной квалификационной работ проводится в сроки, установленные расписанием государственной итоговой аттестации.

Защита выпускной квалификационной работы проводится на заседании Государственной экзаменационной комиссии. В ГЭК представляются: выпускная квалификационная работа, отзыв научного руководителя, рецензия (при наличии). Процедура защиты выпускной квалификационной работы включает в себя устный доклад обучающегося по теме выпускной квалификационной работы; вопросы членов ГЭК и ответ обучающегося на них; отзыв руководителя; заслушивание рецензии (при наличии); ответы обучающегося на замечания рецензента.

Заседание ГЭК начинается с того, что председательствующий объявляет о защите ВКР указывая ее название, имя и отчество ее автора, а также наличие необходимых документов.

Затем слово предоставляется самому обучающемуся. Свое выступление он строит на основе пересказа заранее подготовленных тезисов доклада (зачитывание доклада не рекомендуется).

После выступления обучающемуся задаются вопросы председателем и членами ГЭК в устной форме.

Далее председательствующий предоставляет слово научному руководителю докладчика. В своем выступлении научный руководитель раскрывает отношение обучающегося к работе над ВКР, его способность к научной работе, деловые и личностные качества. При отсутствии на заседании Государственной экзаменационной комиссии научного руководителя председательствующий зачитывает его письменный отзыв на выполненную работу.

После выступления научного руководителя председательствующий зачитывает рецензию на выполненную ВКР (при наличии) и предоставляет обучающемуся слово для ответа на замечания. Продолжительность защиты одной работы, как правило, не должна превышать 30 минут.

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или устанавливается факт отрицательного результата защиты. Данные оценки складываются из оценки актуальности темы, содержания диссертации, ее оформления (в том числе языка и стиля изложения), процесса защиты. Решение

Государственной экзаменационной комиссии по защите выпускной квалификационной работе принимается комиссией на заседании открытым голосованием.

Решение комиссии считается принятым, если больше половины членов комиссии проголосовало за это решение. Результаты защиты объявляются в тот же день после оформления протоколов заседания Государственной экзаменационной комиссии и зачётных книжек.

Протоколы заседания Государственной экзаменационной комиссии ведутся секретарём ГЭК. В протоколы вносится перечень документов, представленных на защиту, и решение комиссии по оценке представленной работы, записываются заданные вопросы, особые мнения и т.п. В протоколе указывается решение о присвоении выпускнику квалификации.

Выпускнику, защитившему выпускную квалификационную работу, присваивается квалификация бакалавра и выдается диплом государственного образца.

ВКР, а также их электронные копии, и сопроводительные документы после защиты сдаются на хранение секретарем Государственной экзаменационной комиссии на выпускающую кафедру. Подробные требования к порядку работы и защиты выпускной квалификационной работы содержатся в методических рекомендациях, находящихся на кафедре.

Описание показателей и критериев оценивания уровня сформированности компетенций, описание шкал оценивания ВКР

Кол-во баллов/ Показатели и критерии оценивания	**541-600**	**421-540**	**301-420**	**300 и менее**
Актуальность темы. Цели и задачи исследования	Тема связана с решением актуальной проблемы науки. Актуальность ее всесторонне аргументирована. Четко определены цели и задачи исследования. Работа отражает реальный способ достижения цели. Обоснован выбор методов исследования.	Тема связана с решением актуальной проблемы науки. Актуальность ее аргументирована. Определены цели задачи исследования. Работа отражает реальный способ достижения цели. Обоснован выбор методов исследования.	Тема связана с решением актуальной проблемы науки. Актуальность обоснована недостаточно. Цели и задачи определены недостаточно конкретно.	Тема связана с решением насущной проблемы науки, но актуальность темы аргументирована слабо. Цели и задачи исследования не определены (или не связаны с темой). Тема работы не раскрыта (или не отражает задач исследования).
Содержание исследования. Умение применять теоретические знания к решению задач практики	Полно, с необходимыми ссылками на источники, изложены теоретические основы исследуемой проблемы, описана база исследований (опытной работы). Грамотно и обоснованно используются различные методы исследования. Результаты исследования убедительны, соответствуют поставленным	Полно, с необходимыми ссылками на источники, изложены теоретические основы исследуемой проблемы, достаточно полно описана база исследований (опытной работы). Обоснованно используются различные методы исследования, но круг их ограничен. Недостаточно четко и полно представлены	Обоснованно используются различные методы исследования, но круг их ограничен. Недостаточно четко и полно представлены результаты исследования. Теоретические основы исследуемой проблемы изложены недостаточно полно. Ограничен круг использованных методов исследования. Не прослеживается связь результатов исследования с поставленными задачами; результаты сомнительны, не имеют профессиональной	Теоретические основы исследуемой проблемы не раскрыты. Выбор методов исследования случаен. Результаты (если они имеются) и задачи исследования не связаны. Список литературы мал для теоретического обоснования темы, цитирование в тексте отсутствует.

	задачам, имеют практическую значимость, профессиональную направленность или методическую ценность.	результаты исследований, не отражена профессиональная направленность.	направленности или методической ценности. Список литературы мал для теоретического обоснования темы	
Оформление работы	Работа оформлена в полном соответствии с принятыми правилам. Оглавление отражает содержание исследования и этапы его проведения.	В оформлении имеются незначительные отклонения от правил (есть ошибки в оформлении списка литературы, в тексте встречаются стилистические несогласования, имеются пропуски ссылок на источники и т.д.).	В оформлении имеются значительные отклонения от правил (нет ссылок на используемую литературу, в тексте есть грамматические и стилистические ошибки).	Работа оформлена небрежно, без соблюдения принятых правил. Нет ссылок на используемую литературу. Имеются грамматические и стилистические ошибки.
Защита выпускной квалификационной работы	В выступлении раскрыта логика выполненного исследования, проявлены умения выбирать наиболее значимые теоретические и практические результаты. Привлекаются необходимые наглядные средства. Даются исчерпывающие и убедительные ответы на вопросы.	В выступлении раскрыта логика выполненного исследования, проявлены умения выбирать наиболее значимые теоретические практические результаты. Наглядность используется мало или неэффективно. Ответы на вопросы недостаточно полные.	В выступлении не раскрыта логика выполненного исследования, не отражены наиболее значимые теоретические и практические результаты. Наглядность не используется. Ответы на вопросы неполные и неубедительные.	Выступление обнаруживает непонимание сути выполненной работы, неумение вычленить ее основные результаты (если они есть). Ответы на вопросы отсутствуют.

4. Примерные оценочные материалы для проведения государственной итоговой аттестации

4.1. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровни сформированности компетенций в результате освоения программы.

Примерный перечень вопросов к государственному экзамену
Основы предпринимательской деятельности в сервисе

1. Особенность предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
2. Субъекты предпринимательства.
3. Объекты предпринимательской деятельности.
4. Индивидуальное предпринимательство.
5. Юридические лица и их классификации.
6. Формы предпринимательства: организационно-правовые, организационно-экономические.
7. Виды предпринимательской деятельности.
8. Конкурентная среда и конкурентные преимущества.

9. Факторы конкурентоспособности в сфере сервиса.
10. Маркетинговые стратегии предпринимателей в сфере сервиса.
11. Управление маркетингом на предприятии сферы сервиса.
12. Себестоимость продукции, работ, услуг на предприятиях сферы сервиса. Классификация затрат.
13. Ценовая политика и ценовая стратегия на предприятиях сферы сервиса.
14. Понятие риска и виды риска на предприятиях сферы сервиса.
15. Факторы, влияющие на предпринимательский риск.
16. Методы управления рисками на предприятиях сферы сервиса.
17. Организация работы по управлению рисками на предприятиях сферы сервиса.
18. Формирование финансового результата деятельности предприятий сервиса.
19. Понятие эффекта и эффективности.
20. Классификации видов эффективности предпринимательской деятельности.
21. Основные показатели экономической эффективности предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
22. Методика расчета показателей экономической эффективности.
23. Понятие и классификация налогов и сборов.
24. Налоговые режимы на предприятиях сервиса.
25. Лицензирование отдельных видов деятельности.
26. Система государственной поддержки регулирования предпринимательской деятельности в сфере сервиса, характеристика концепции государственной политики.
27. Стандартизация и сертификация.
28. Государственные структуры обеспечивающие развитие и поддержку предпринимательству.

Стратегический менеджмент в сервисе

1. Предпосылки стратегического управления
2. Понятие стратегического управления
3. Этапы развития стратегического управления
4. Стили организационного поведения
5. Взаимосвязь между стилями поведения и видами управления
6. Проблемы и перспективы использования стратегического управления в отечественных условиях
7. Функции и составляющие стратегического управления
8. Этапы стратегического управления
9. Характеристика объектов стратегического управления
10. Управление на основе решения стратегических задач
11. Управление по слабым сигналам
12. Управление в условиях стратегических неожиданностей
13. Принципы стратегического управления
14. Понятие миссии. Подходы к формированию и значение миссии
15. Установление общих долгосрочных целей. Критерии качества целей. Построение иерархии целей
16. Характеристика и цели анализа внешней среды предприятия
17. PEST-анализ макросреды предприятия
18. Анализ конкуренции в отрасли. Модель анализа конкуренции М. Портера
19. Анализ сильных и слабых сторон предприятия
20. Сущность стратегии. Основные стратегии развития бизнеса
21. Понятие и виды конкуренции
22. Базовые стратегии конкуренции
23. Основные стадии выполнения стратегии
24. Содержание и типы стратегических изменений
25. Организационная структура как объект стратегических изменений
26. Организационная культура как объект стратегических изменений

27.Управление реализацией стратегических изменений
28.Стратегический контроль

Инновационное проектирование

1. Инновационная среда и инновационный климат.
2. Классификация инноваций.
3. Тенденции развития инноваций в сервисе.
4. Элементы рынка инноваций.
5. Государственная поддержка инноваций.
6. Выбор инноваций в сервисе и его обоснование.
7. Критерии значимости инновационного проекта.
8. Разработка плана и программы инновационного проекта.
9. Участники инновационного проекта в сервисе.
10. Фазы жизненного цикла инновационного проекта.
11. Количественно измеряемые объективные данные и выделяемые характеристики инновационных проектов.
12. Рабочая группа по организации инновационного проекта.
13. Документирование этапов организации и реализации инновационного проекта.
14. Цель, задачи и функции инновационного менеджмента.
15. Виды рисков в инновационной деятельности.
16. Риск-менеджмент в инновационной деятельности.
17. Методы управления рисками в инновационной деятельности.
18. Методы устранения и минимизации последствий при наступлении рискового события в инновационной деятельности.
19. Факторы эффективности реализации инновационного проекта.
20. Система показателей оценки эффективности инновационного проекта в сервисе.
21. Проблемы оценки эффективности реализации инновационного проекта в сервисе.
22. Взгляд на качество со стороны потребителя и производителя.
23. Экономический механизм управления уровнем и качеством инноваций в сервисе.
24. Сертификация, стандартизация и качество инновационных продуктов.
25. Статистические методы контроля качества инновационного продукта.
26. Развертывание функций качества инноваций.
27. Инструменты управления качеством инноваций.
28. Контроль качества инноваций в сервисе.

Примерная тематика ВКР

1. Повышение эффективности деятельности предприятия сервиса.
2. Современные информационные технологии как средство совершенствования организации деятельности предприятия сервиса.
3. Разработка стратегии развития предприятия сервиса.
4. Разработка программы повышения качества предоставляемых услуг на предприятии сервиса.
5. Совершенствование управления малым предприятием в сфере сервиса.
6. Совершенствование форм обслуживания клиентов на предприятии сферы сервиса.
7. Формирование имиджа предприятия сферы сервиса.
8. Инновационные методы в работе предприятия сферы сервиса.
9. Управление конкурентоспособностью предприятия сферы сервиса и пути ее повышения.
10. Использование среды интернет для продвижения продукции предприятия сервиса.
11. Развитие системы материального стимулирования персонала предприятия сервиса.
12. Мониторинг персонала как фактор повышения качества предоставляемых услуг.
13. Корпоративная культура организации как условие повышения конкурентоспособности.

14. Разработка программы повышения конкурентоспособности предприятия сервиса в современных условиях.

15. Разработка стратегии развития предприятия сервиса.

16. Разработка системы мотивации персонала предприятия сервиса.

17. Совершенствование форм обслуживания клиентов на предприятии сервиса в современных условиях.

18. Разработка проекта продвижения услуг предприятия сервиса.

19. Повышение квалификации персонала предприятия сервиса.

20. Разработка и проектирование инновационного гостиничного продукта.

21. Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями на предприятии сервиса.

22. Совершенствование коммуникационных технологий предприятия сервиса.

4.2. Критерии оценивания знаний студентов по итогам сдачи государственного аттестационного испытания

Шкала оценивания государственного экзамена

Количество баллов	Отметка
271 – 300 баллов	«отлично»
211 – 270 баллов	«хорошо»
151 – 210 баллов	«удовлетворительно»
150 и менее баллов	«неудовлетворительно»

Шкала оценивания выпускной квалификационной работы

Количество баллов	Отметка
541-600 баллов	«отлично»
421-540 баллов	«хорошо»
301-420 баллов	«удовлетворительно»
300 и менее баллов	«неудовлетворительно»

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение государственной итоговой аттестации

Основная литература

1.Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4.
URL: https://znanium.com/catalog/product/1092982

2. Сафронова, Татьяна Николаевна.Инновации в гостиничной деятельности : Учебное пособие / Южный федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. - 156 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-7638-3948-7. URL: http://znanium.com/catalog/document?id=342178

3. Коноплева, Н. А. Сервис в современной культуре : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 333 с. : ил., табл. ISBN 978-5-4499-0715-8 URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574375

Дополнительная литература

4. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1087820

5.Свириденко, Юрий Павлович. Сервисная деятельность : Учебное пособие. - 2 ; испр. и доп. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 174 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-014846-5.
URL: http://znanium.com/go.php?id=1007976
6. Охотина, Н. М. Сервисология : учебное пособие : [16+] / Н. М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 116 с. - ISBN: 978-5-8158-1897-2
URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707

Интернет-ресурсы

1. https://www.minfin.ru/ru/- Министерство финансов РФ
2. https://www.cbr.ru – Центральный Банк РФ
3. http://www.consultant.ru - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
4. https://www.garant.ru – Справочно-правовая система «Гарант»
5.https://rusnap.ru/about/ - Национальная ассоциация предпринимателей
6. Дневник маркетолога- Режим доступа: https://blogmarketologa.ru/for-marketolog/marketing/marketing-i-reklama-nachalo/
7. Коммерческий директор. Профессиональный журнал коммерсанта- Режим доступа: https://www.kom-dir.ru/rubric/3-marketing-i-reklama