



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТЕХНОЛОГИЙ И УПРАВЛЕНИЯ ИМЕНИ К.Г. РАЗУМОВСКОГО
(ПЕРВЫЙ КАЗАЧИЙ УНИВЕРСИТЕТ)»

Пензенский казачий институт технологий (филиал)
ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)»



«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор
по учебно-методической работе

 М.Ю. Стояновский

«29» июня 2023 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

направленность (профиль) программы
Управление предприятиями общественного питания

уровень образования
Бакалавриат

Типы задач профессиональной деятельности:

- организационно-управленческий;
- технологический;
- сервисный



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2752cedfca256687b96b5717396f1788
Действителен: с 19.06.2024 по 12.09.2025
Владелец: Керимова Оксана Владимировна
Должность: Директор

Пенза 2023

Программу составил(и):

канд.техн.наук доц. Фролов Д.И.

Программа государственной итоговой аттестации

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

разработана составлена на основании учебного плана, утвержденного ученым советом 25 мая 2023 г. протокол № 11 в соответствии

с ФГОС ВО Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

33.008. Профессиональный стандарт "РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ", утверждённый приказом Министерства труда и социальной защиты Российско Федерации от 7 мая 2015 г. N 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный N 37510)

Организация технологических процессов и сервисного обслуживания

Протокол от 19 мая 2023 г. № 7

Зав. кафедрой Фролов Дмитрий Иванович



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Нормативные правовые документы и локальные акты
- 1.2. Цель и задачи государственной итоговой аттестации
- 1.3. Место государственной итоговой аттестации в структуре освоения ОПОП

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОПОП

3. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ И ПОРЯДКУ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

- 3.1. Этапы и сроки подготовки и защиты выпускной квалификационной работы
- 3.2. Структура и сроки выполнения выпускной квалификационной работы
- 3.3. Оформление выпускной квалификационной работы
- 3.4. Защита выпускной квалификационной работы
- 3.5. Литература, необходимая для выполнения выпускной квалификационной работы

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

7. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ К ПОТРЕБНОСТЯМ ОБУЧАЮЩИХСЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ОВЗ)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Нормативные правовые документы и локальные акты

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии со следующими нормативными правовыми и локальными актами:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514) (далее - ФГОС ВО);
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 № 245;
- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 29.06.2015 г. № 636;
- локальные нормативные акты Университета по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности.

1.2. Цель и задачи государственной итоговой аттестации

Цель государственной итоговой аттестации (ГИА): определение соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514), направленность (профиль) Управление предприятиями общественного питания.

Задачи государственной итоговой аттестации:

- определить уровень сформированности универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций (в зависимости от выбранного вида профессиональной деятельности) у выпускника в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Управление предприятиями общественного питания, необходимых для эффективного решения комплексных задач специалиста в данной сфере деятельности;
- систематизировать, закрепить и расширить теоретические знания и практические умения и навыки, полученные в результате освоения образовательной программы и применить их при решении конкретных прикладных задач;
- развить и закрепить навыки самостоятельной работы и овладения методологией исследования, анализа информации при выполнении выпускной квалификационной работы;
- достичь единства мировоззренческой, методологической и профессиональной подготовки выпускника, а также определенного уровня культуры;
- определить уровень готовности (способности) выпускника к выполнению профессиональных задач, в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Управление предприятиями общественного питания.

1.3. Место государственной итоговой аттестации в структуре освоения ОПОП

Государственная итоговая аттестация является базовой частью третьего блока программы бакалавриата (БЗ) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и завершается присвоением квалификации – Бакалавр. Государственная итоговая аттестация проводится в форме контактной работы и самостоятельной работы обучающихся. В соответствии с учебными планами по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Управление предприятиями общественного питания государственная итоговая аттестация включает защиту выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты. К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план (индивидуальный учебный план).

Объем рабочего времени, выделенного на контактную работу с преподавателем и на самостоятельную работу студентов

Курс	5		Итого	
	уп	рп		
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	10	10	10	10
В том числе в форме практ. подготовки	36	36	36	36
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	530	530	530	530
Итого	540	540	540	540

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В связи с тем, что все универсальные и общепрофессиональные компетенции, а также профессиональные компетенции, отнесенные к тем видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована ОПОП, включаются в набор требуемых результатов освоения программы бакалавриата (п. 5.5. ФГОС ВО), на государственную итоговую аттестацию выносятся оценка сформированности нижеперечисленных компетенций.

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

ОПК-1.1: Знает технологические новации и информационное обеспечения в сфере сервиса

ОПК-1.2: Умеет осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность

ОПК-1.3: Владеет навыками использования следующего программного обеспечения: Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Opera Enterprise Solution, Fidelio, R-Keepег, 1С-Рарус

ОПК-2:Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1: Знает цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса

ОПК-2.2: Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса

ОПК-2.3: Владеет навыками контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса

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

ОПК-3.1: Знает методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

ОПК-3.2: Умеет обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

ОПК-3.3: Владеет основными положениями системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000

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

ОПК-4.1: Знает основные методы продаж услуг, в том числе онлайн

ОПК-4.2: Умеет осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов

ОПК-4.3: Владеет навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет

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

ОПК-5.1: Знает методики расчета, оценки и анализа основных производственно- экономических показателей сервисной деятельности

ОПК-5.2: Умеет обосновывать экономическую необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности

ОПК-5.3: Владеет навыками обеспечения экономической деятельности организации сферы сервиса

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

ОПК-6.1: Знает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг, необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области

ОПК-6.2: Умеет обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности

ОПК-6.3: Владеет навыками 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

ОПК-7.1: Знает требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности

ОПК-7.2: Умеет соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности

ОПК-7.3: Владеет навыками безопасного обслуживания потребителей

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

ОПК-8.1: Знает процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, представления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов (информационные технологии); современные инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства, в том числе системы искусственного интеллекта, используемые для решения задач профессиональной деятельности, и принципы их работы

ОПК-8.2: Умеет выбирать и использовать современные информационно-коммуникационные и интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства для решения задач профессиональной деятельности; анализировать профессиональные задачи, выбирать и использовать подходящие информационные технологии

ОПК-8.3: Владеет навыками работы с данными с помощью информационных технологий; навыками применения современных информационно-коммуникационных и интеллектуальных технологий, инструментальных сред, программно-технических платформ и программных средств для решения задач профессиональной деятельности

ПКС-1:Способен организовывать, планировать и контролировать деятельность подчиненных, а также мотивировать и обеспечивать их лояльность в рамках своих должностных полномочий

ПКС-1.1: Знает методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе прикладного программного обеспечения для организаций (CRM-систем)

ПКС-1.2: Умеет составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях

ПКС-1.3: Владеет навыками эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей

ПКС-2:Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПКС-2.1: Знает теоретические положения и практические приемы управления проектами

ПКС-2.2: Умеет осуществлять организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса

ПКС-2.3: Владеет навыками управления проектами

ПКС-3:Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

ПКС-3.1: Знает методы диагностики объектов сервиса

ПКС-3.2: Умеет проводить экспертизу объектов сервиса

ПКС-3.3: Владеет навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса

ПКС-4:Способен осуществлять и контролировать качество технологического процесса сервиса, его параметров и используемых ресурсов в текущей деятельности предприятий общественного питания

ПКС-4.1: Знает технологические процессы оказания услуг, регламент предоставления услуг предприятий общественного питания

ПКС-4.2: Умеет определять показатели качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания

ПКС-4.3: Владеет навыками оценки качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания

ПКС-5:Способен выстраивать эффективные профессиональные коммуникации в контактной зоне предприятия, проводить встречи, переговоры и презентации услуг, оказываемых предприятием общественного питания, потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)

ПКС-5.1: Знает методику, правила и технологии организации проведения мероприятий и функционирования контактной зоны предприятий сервиса

ПКС-5.2: Умеет участвовать в организации встреч, приемов, презентаций и совершенствовать работу контактной зоны

ПКС-5.3: Владеет навыками организации проведения мероприятий и работы контактной зоны предприятия в соответствии с современным состоянием техники, технологии, потребностями клиентов

ПКС-6:Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПКС-6.1: Знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

ПКС-6.2: Умеет разрабатывать системы клиентских отношений

ПКС-6.3: Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений

ПКС-7:Способен проектировать процессы предоставления услуг

ПКС-7.1: Знает жизненный цикл услуг сервисного предприятия

ПКС-7.2: Умеет оценивать результаты деятельности сервисного предприятия

ПКС-7.3: Владеет навыками проектирования процесса предоставления услуг

ПКС-8:Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

ПКС-8.1: Знает современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг

ПКС-8.2: Умеет использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений

ПКС-8.3: Владеет навыками практического использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания

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

УК-1.1: Знает принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач

УК-1.2: Умеет анализировать и систематизировать разнородные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности

УК-1.3: Владеет навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений

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

УК-10.1: Знает перечень основных нормативных правовых актов о противодействии экстремизму, терроризму и коррупции, а также их общих положений; понятие состава правонарушения коррупционного, экстремистского, террористического характера и ответственность за их совершение

УК-10.2: Умеет ориентироваться в системе противодействия проявлениям экстремизма, терроризма и коррупции; находить эффективные решения в профессиональной деятельности с целью профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции и борьбы с ними

УК-10.3: Владеет навыками применения мер по профилактике проявлений экстремизма, терроризма и коррупции

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

УК-2.1: Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения

УК-2.2: Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ

УК-2.3: Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах

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

УК-3.1: Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия; имеет представление о природе конфликта и способах их регулирования

УК-3.2: Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; умеет преодолевать стрессовые состояния и управлять эмоциями; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста

УК-3.3: Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем; владеет технологиями ненасильственного общения

УК-3.4: Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

УК-3.5: Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

УК-3.6: Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

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

УК-4.1: Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации

УК-4.2: Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию

УК-4.3: Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств

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

УК-5.1: Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации

УК-5.2: Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм

УК-5.3: Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации

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

УК-6.1: Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда

УК-6.2: Умеет демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории

УК-6.3: Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворять образовательные интересы и потребности

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

УК-7.1: Знает виды физических упражнений; научно-практические основы физической культуры и здорового образа и стиля жизни

УК-7.2: Умеет применять на практике разнообразные средства физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности; использовать творчески средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни

УК-7.3: Владеет средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования

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

УК-8.1: Знает причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения

УК-8.2: Умеет выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности для обучающегося и принимать меры по ее предупреждению в условиях образовательного учреждения; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях

УК-8.3: Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности

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

УК-9.1: Знает принципы функционирования системы хозяйствования, основные экономические понятия, источники экономического роста, границы вмешательства государства в экономику

УК-9.2: Умеет анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных экономических решений и критически оценивать возможности экономического развития страны и отдельных секторов её экономики

УК-9.3: Владеет способами поиска и использования источников информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, методикой анализа основных положений договора с финансовыми организациями

3. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ И ПОРЯДКУ ЕЁ ВЫПОЛНЕНИЯ**3.1. Этапы и сроки подготовки и защиты выпускной квалификационной работы (ВКР)**

№ этапа	Наименование этапа и содержание работ	Срок выполнения	Ответственный/участники	Входящие документы
1	Определение темы ВКР			
	Разработка и утверждение примерной тематики ВКР	Не позднее, чем за 6 месяцев до начала ГИА	Заведующий выпускающей кафедрой, обучающийся	Протокол заседания выпускающей кафедры
2	Организация работы над ВКР			
	Формирование задания ВКР и графика выполнения ВКР	Не позднее 2-х недель после утверждения темы ВКР	Руководитель ВКР, обучающийся	Задание на ВКР. Календарный график выполнения ВКР
	Подготовка итогового варианта ВКР	Согласно утвержденному календарному графику	Руководитель ВКР, обучающийся	Текст ВКР в бумажной и электронной версии
	Получение отзыва руководителя ВКР	Согласно утвержденному календарному графику	Руководитель ВКР, обучающийся	Отзыв руководителя ВКР
	Проверка ВКР на объем заимствований	Согласно утвержденному календарному графику	Заведующий выпускающей кафедрой, заведующий библиотекой, руководитель ВКР, обучающийся	Справка о результатах проверки ВКР на объем заимствования (проходной порог для программ бакалавриата, специалитета – 65 %; программ магистратуры – 70 %.)
3	Допуск к защите (предзащита)			
	Предзащита ВКР	В сроки, устанавливаемые распорядительным актом декана факультета	Заведующий выпускающей кафедрой, руководитель ВКР, обучающийся	Текст ВКР в бумажной и электронной версии. Отзыв руководителя ВКР. Справка о результатах проверки ВКР на объем заимствования. Протокол заседания выпускающей кафедры
	Утверждение рецензента (ов), рецензирование ВКР (для программ	В срок до 10 декабря	Рецензент(ы) (из числа преподавателей, научных работников Университета,	Приказ об утверждении рецензента(ов). Рецензия (и) на ВКР

	магистратуры и специалитета)		представителей иной образовательной организации или работники иных организаций из профессиональной сферы)	
	Представление ВКР секретарю государственной экзаменационной комиссии	Не позднее, чем за 2 календарных дня до защиты ВКР	Заведующий выпускающей кафедрой, руководитель ВКР, рецензент ВКР, обучающийся	Итоговый текст ВКР в бумажной версии. Отзыв руководителя ВКР с отметкой обучающегося об ознакомлении. Рецензия(ии) на ВКР (для программ магистратуры и специалитета). Справка о результатах проверки ВКР на объем заимствования
	Защита ВКР			
4	Защита ВКР	В соответствии с расписанием государственных аттестационных испытаний	Председатель, члены и секретарь государственной экзаменационной комиссии, руководитель ВКР, обучающийся	Протокол заседания ГЭК по защите ВКР
	Хранение ВКР			
5	Передача ВКР в бумажной и электронной версии заведующему выпускающей кафедры	В соответствии с Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования Университета	Секретарь ГЭК	ВКР в бумажной и электронной версии
	Размещение текста ВКР в электронно-библиотечной системе Университета	В соответствии с Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования Университета	Ответственное лицо факультета	ВКР в бумажной и электронной версии

Содержание контактной и самостоятельной работы

Код	Наименования видов работ и их содержание	Курс	Часов
	Раздел 1. Определение темы ВКР		
1.1	<p>Разработка и утверждение примерной тематики ВКР</p> <p>Предполагаемые результаты:</p> <p>Знать:</p> <p>принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач;</p> <p>необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения;</p> <p>типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия; имеет представление о природе конфликта и способах их регулирования;</p> <p>понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах;</p> <p>принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации;</p> <p>основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда;</p> <p>виды физических упражнений; научно-практические основы физической культуры</p>	5	2

и здорового образа и стиля жизни;
 причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения; технологические новации и информационное обеспечение в сфере сервиса; цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;
 методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
 основные методы продаж услуг, в том числе онлайн;
 методики расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности;
 законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг, необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области;
 требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности;
 принципы функционирования системы хозяйствования, основные экономические понятия, источники экономического роста, границы вмешательства государства в экономику;
 процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, представления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов (информационные технологии); современные инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства, в том числе системы искусственного интеллекта, используемые для решения задач профессиональной деятельности, и принципы их работы;
 перечень основных нормативных правовых актов о противодействии экстремизму, терроризму и коррупции, а также их общих положений; понятие состава правонарушения коррупционного, экстремистского, террористического характера и ответственность за их совершение;
 методику, правила и технологии организации проведения мероприятий и функционирования контактной зоны предприятий сервиса;
 методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе прикладного программного обеспечения для организаций (CRM-систем);
 технологические процессы оказания услуг, регламент предоставления услуг предприятий общественного питания;
 современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг;
 методы диагностики объектов сервиса;
 жизненный цикл услуг сервисного предприятия;
 теоретические положения и практические приемы управления проектами;
 клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;

Уметь:

анализировать и систематизировать разнородные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности;
 анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ;
 действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; умеет преодолевать стрессовые состояния и управлять эмоциями; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личного, образовательного и профессионального роста;
 планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;
 применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию;
 вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм;
 демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории;
 применять на практике разнообразные средства физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности; использовать творчески средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни;

выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций;
 оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности для обучающегося
 и принимать меры по ее предупреждению в условиях образовательного учреждения;
 оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях;
 осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных
 программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;
 использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и
 координации деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы
 сервиса;
 обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;
 осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей,
 конкурентов;
 обосновывать экономическую необходимость и целесообразность принятия
 решений при осуществлении профессиональной деятельности;
 обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей
 профессиональной деятельности;
 соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и
 техники безопасности;
 анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных
 экономических решений и критически оценивать возможности экономического
 развития страны и отдельных секторов её экономики;
 выбирать и использовать современные информационно-коммуникационные и
 интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-технические
 платформы и программные средства для решения задач профессиональной
 деятельности; анализировать профессиональные задачи, выбирать и использовать
 подходящие информационные технологии;
 ориентироваться в системе противодействия проявлениям экстремизма, терроризма
 и коррупции; находить эффективные решения в профессиональной деятельности с
 целью профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции и борьбы с
 ними;
 участвовать в организации встреч, приемов, презентаций и совершенствовать
 работу контактной зоны;
 составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы
 подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных
 подразделениях;
 определять показатели качества процесса обслуживания на предприятиях
 общественного питания;
 использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением
 нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и
 технологических решений;
 проводить экспертизу объектов сервиса;
 оценивать результаты деятельности сервисного предприятия;
 осуществлять организационно-управленческую деятельность по управлению
 проектами предприятия сервиса;
 разрабатывать системы клиентских отношений;

Владеть:

навыками научного поиска и практической работы с информационными
 источниками; методами принятия решений;
 методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности
 и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах;
 навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами
 оценки своих действий, планирования и управления временем; владеет
 технологиями ненасильственного общения;
 навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с
 ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;
 методикой составления суждения в межличностном деловом общении на
 государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых
 форм и средств;
 практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки
 явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае
 разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации;
 способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворять
 образовательные интересы и потребности;
 средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического
 самосовершенствования;
 методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций;

	<p>навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности;</p> <p>навыками использования следующего программного обеспечения: Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Opera Enterprise Solution, Fidelio, R-Keeper, 1С-Паpus;</p> <p>навыками контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса;</p> <p>основными положениями системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000;</p> <p>навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет;</p> <p>навыками обеспечения экономической деятельности организации сферы сервиса;</p> <p>навыками документооборота в соответствии с нормативными требованиями;</p> <p>навыками безопасного обслуживания потребителей;</p> <p>способами поиска и использования источников информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, методикой анализа основных положений договора с финансовыми организациями;</p> <p>навыками работы с данными с помощью информационных технологий; навыками применения современных информационно-коммуникационных и интеллектуальных технологий, инструментальных сред, программно-технических платформ и программных средств для решения задач профессиональной деятельности;</p> <p>навыками применения мер по профилактике проявлений экстремизма, терроризма и коррупции;</p> <p>навыками организации проведения мероприятий и работы контактной зоны предприятия в соответствии с современным состоянием техники, технологии, потребностями клиентов;</p> <p>навыками эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей;</p> <p>навыками оценки качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;</p> <p>навыками практического использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания;</p> <p>навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса;</p> <p>навыками проектирования процесса предоставления услуг;</p> <p>навыками управления проектами;</p> <p>навыками совершенствования системы клиентских отношений; /Ср/</p>		
1.2	<p>Закрепление темы ВКР и руководителя за обучающимся Предполагаемые результаты:</p> <p>Знать:</p> <p>принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач;</p> <p>необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения;</p> <p>типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия; имеет представление о природе конфликта и способах их регулирования;</p> <p>понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах;</p> <p>принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации;</p> <p>основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда;</p> <p>виды физических упражнений; научно-практические основы физической культуры и здорового образа и стиля жизни;</p> <p>причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения;</p> <p>технологические новации и информационное обеспечение в сфере сервиса;</p> <p>цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;</p> <p>методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</p> <p>основные методы продаж услуг, в том числе онлайн;</p> <p>методики расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности;</p> <p>законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг, необходимую</p>	5	2

нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области;
требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности;
принципы функционирования системы хозяйствования, основные экономические понятия, источники экономического роста, границы вмешательства государства в экономику;
процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, представления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов (информационные технологии); современные инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства, в том числе системы искусственного интеллекта, используемые для решения задач профессиональной деятельности, и принципы их работы;
перечень основных нормативных правовых актов о противодействии экстремизму, терроризму и коррупции, а также их общих положений; понятие состава правонарушения коррупционного, экстремистского, террористического характера и ответственность за их совершение;
методику, правила и технологии организации проведения мероприятий и функционирования контактной зоны предприятий сервиса;
методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе прикладного программного обеспечения для организаций (CRM-систем);
технологические процессы оказания услуг, регламент предоставления услуг предприятий общественного питания;
современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг;
методы диагностики объектов сервиса;
жизненный цикл услуг сервисного предприятия;
теоретические положения и практические приемы управления проектами;
клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;

Уметь:

анализировать и систематизировать разнородные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности;
анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ;
действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; умеет преодолевать стрессовые состояния и управлять эмоциями; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личного, образовательного и профессионального роста;
планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;
применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию;
вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм;
демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории;
применять на практике разнообразные средства физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности; использовать творчески средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни;
выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций;
оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности для обучающегося и принимать меры по ее предупреждению в условиях образовательного учреждения;
оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях;
осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;
использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса;
обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;
осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей,

конкурентов;
обосновывать экономическую необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности;
обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности;
соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности;
анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных экономических решений и критически оценивать возможности экономического развития страны и отдельных секторов её экономики;
выбирать и использовать современные информационно-коммуникационные и интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства для решения задач профессиональной деятельности; анализировать профессиональные задачи, выбирать и использовать подходящие информационные технологии;
ориентироваться в системе противодействия проявлениям экстремизма, терроризма и коррупции; находить эффективные решения в профессиональной деятельности с целью профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции и борьбы с ними;
участвовать в организации встреч, приемов, презентаций и совершенствовать работу контактной зоны;
составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях;
определять показатели качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;
использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений;
проводить экспертизу объектов сервиса;
оценивать результаты деятельности сервисного предприятия;
осуществлять организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса;
разрабатывать системы клиентских отношений;

Владеть:

навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений;
методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах;
навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем; владеет технологиями ненасильственного общения;
навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;
методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств;
практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации;
способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворять образовательные интересы и потребности;
средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования;
методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций;
навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности;
навыками использования следующего программного обеспечения: Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Opera Enterprise Solution, Fidelio, R-Keeper, 1C-Паpus;
навыками контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса;
основными положениями системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000;
навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет;
навыками обеспечения экономической деятельности организации сферы сервиса;
навыками документооборота в соответствии с нормативными требованиями;
навыками безопасного обслуживания потребителей;

	<p>способами поиска и использования источников информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, методикой анализа основных положений договора с финансовыми организациями;</p> <p>навыками работы с данными с помощью информационных технологий; навыками применения современных информационно-коммуникационных и интеллектуальных технологий, инструментальных сред, программно-технических платформ и программных средств для решения задач профессиональной деятельности;</p> <p>навыками применения мер по профилактике проявлений экстремизма, терроризма и коррупции;</p> <p>навыками организации проведения мероприятий и работы контактной зоны предприятия в соответствии с современным состоянием техники, технологии, потребностями клиентов;</p> <p>навыками эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей;</p> <p>навыками оценки качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;</p> <p>навыками практического использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания;</p> <p>навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса;</p> <p>навыками проектирования процесса предоставления услуг;</p> <p>навыками управления проектами;</p> <p>навыками совершенствования системы клиентских отношений; /Ср/</p>		
Код	Наименования видов работ и их содержание	Курс	Часов
	Раздел 2. Организация работы над ВКР		
2.1	<p>Формирование задания ВКР и графика выполнения ВКР. Дача оценки и внесение корректив в предложенный обучающимся проект плана работы, разбивки работы на разделы и подразделы, определение их примерных объемов, сроков представления работы в первом варианте. Проведение индивидуальных консультаций. Обсуждение с обучающимся проделанной работы, возникших трудностей, дача рекомендации по их преодолению.</p> <p>Знать:</p> <p>принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач;</p> <p>необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения;</p> <p>типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия; имеет представление о природе конфликта и способах их регулирования;</p> <p>понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах;</p> <p>принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации;</p> <p>основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда;</p> <p>виды физических упражнений; научно-практические основы физической культуры и здорового образа и стиля жизни;</p> <p>причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения;</p> <p>технологические новации и информационное обеспечение в сфере сервиса;</p> <p>цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;</p> <p>методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</p> <p>основные методы продаж услуг, в том числе онлайн;</p> <p>методики расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности;</p> <p>законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг, необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области;</p> <p>требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности;</p> <p>принципы функционирования системы хозяйствования, основные экономические понятия, источники экономического роста, границы вмешательства государства в</p>	5	4

экономику;
 процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, представления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов (информационные технологии); современные инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства, в том числе системы искусственного интеллекта, используемые для решения задач профессиональной деятельности, и принципы их работы;
 перечень основных нормативных правовых актов о противодействии экстремизму, терроризму и коррупции, а также их общих положений; понятие состава правонарушения коррупционного, экстремистского, террористического характера и ответственность за их совершение;
 методику, правила и технологии организации проведения мероприятий и функционирования контактной зоны предприятий сервиса;
 методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе прикладного программного обеспечения для организаций (CRM-систем);
 технологические процессы оказания услуг, регламент предоставления услуг предприятий общественного питания;
 современные инновационные технологий для создания конкурентоспособных услуг;
 методы диагностики объектов сервиса;
 жизненный цикл услуг сервисного предприятия;
 теоретические положения и практические приемы управления проектами;
 клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;

Уметь:

анализировать и систематизировать разнородные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности;
 анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ;
 действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; умеет преодолевать стрессовые состояния и управлять эмоциями; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личного, образовательного и профессионального роста;
 планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;
 применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию; вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм;
 демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории;
 применять на практике разнообразные средства физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности; использовать творчески средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни;
 выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций;
 оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности для обучающегося и принимать меры по ее предупреждению в условиях образовательного учреждения;
 оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях;
 осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;
 использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса;
 обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;
 осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов;
 обосновывать экономическую необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности;
 обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности;

соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности;
 анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных экономических решений и критически оценивать возможности экономического развития страны и отдельных секторов её экономики;
 выбирать и использовать современные информационно-коммуникационные и интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства для решения задач профессиональной деятельности; анализировать профессиональные задачи, выбирать и использовать подходящие информационные технологии;
 ориентироваться в системе противодействия проявлениям экстремизма, терроризма и коррупции; находить эффективные решения в профессиональной деятельности с целью профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции и борьбы с ними;
 участвовать в организации встреч, приемов, презентаций и совершенствовать работу контактной зоны;
 составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях;
 определять показатели качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;
 использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений;
 проводить экспертизу объектов сервиса;
 оценивать результаты деятельности сервисного предприятия;
 осуществлять организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса;
 разрабатывать системы клиентских отношений;

Владеть:

навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений;
 методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах;
 навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем; владеет технологиями ненасильственного общения;
 навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;
 методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств;
 практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации;
 способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворять образовательные интересы и потребности;
 средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования;
 методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций;
 навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности;
 навыками использования следующего программного обеспечения: Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Opera Enterprise Solution, Fidelio, R-Keeper, 1C-Паpus;
 навыками контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса;
 основными положениями системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000;
 навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет;
 навыками обеспечения экономической деятельности организации сферы сервиса;
 навыками документооборота в соответствии с нормативными требованиями;
 навыками безопасного обслуживания потребителей;
 способами поиска и использования источников информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, методикой анализа основных положений договора с финансовыми организациями;
 навыками работы с данными с помощью информационных технологий; навыками применения современных информационно-коммуникационных и

	<p>интеллектуальных технологий, инструментальных сред, программно-технических платформ и программных средств для решения задач профессиональной деятельности;</p> <p>навыками применения мер по профилактике проявлений экстремизма, терроризма и коррупции;</p> <p>навыками организации проведения мероприятий и работы контактной зоны предприятия в соответствии с современным состоянием техники, технологии, потребностями клиентов;</p> <p>навыками эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей;</p> <p>навыками оценки качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;</p> <p>навыками практического использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания;</p> <p>навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса;</p> <p>навыками проектирования процесса предоставления услуг;</p> <p>навыками управления проектами;</p> <p>навыками совершенствования системы клиентских отношений; /СРП/</p>		
2.2	<p>Теоретическая и эмпирическая работа.</p> <p>Основные формы самостоятельной работы: чтение текстов (учебников, первоисточников, дополнительной литературы), графическое изображение структуры текста, составление таблиц для систематизации материалов, работа со словарями и справочниками, изучение и работа с нормативными материалами, аналитическая обработка текстов.</p> <p>Знать:</p> <p>принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач;</p> <p>необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения;</p> <p>типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия; имеет представление о природе конфликта и способах их регулирования;</p> <p>понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах;</p> <p>принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации;</p> <p>основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда;</p> <p>виды физических упражнений; научно-практические основы физической культуры и здорового образа и стиля жизни;</p> <p>причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения;</p> <p>технологические новации и информационное обеспечение в сфере сервиса;</p> <p>цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;</p> <p>методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</p> <p>основные методы продаж услуг, в том числе онлайн;</p> <p>методики расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности;</p> <p>законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг, необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области;</p> <p>требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности;</p> <p>принципы функционирования системы хозяйствования, основные экономические понятия, источники экономического роста, границы вмешательства государства в экономику;</p> <p>процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, представления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов (информационные технологии); современные инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства, в том числе системы искусственного интеллекта, используемые для решения задач профессиональной деятельности, и принципы их работы;</p>	5	200

перечень основных нормативных правовых актов о противодействии экстремизму, терроризму и коррупции, а также их общих положений; понятие состава правонарушения коррупционного, экстремистского, террористического характера и ответственность за их совершение;

методику, правила и технологии организации проведения мероприятий и функционирования контактной зоны предприятий сервиса;

методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе прикладного программного обеспечения для организаций (CRM-систем);

технологические процессы оказания услуг, регламент предоставления услуг предприятий общественного питания;

современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг;

методы диагностики объектов сервиса;

жизненный цикл услуг сервисного предприятия;

теоретические положения и практические приемы управления проектами;

клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;

Уметь:

анализировать и систематизировать разнородные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности;

анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ;

действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; умеет преодолевать стрессовые состояния и управлять эмоциями; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста;

планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;

применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию;

вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм;

демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории;

применять на практике разнообразные средства физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности; использовать творческие средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни;

выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности для обучающегося и принимать меры по ее предупреждению в условиях образовательного учреждения;

оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях;

осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;

использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса;

обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;

осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов;

обосновывать экономическую необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности;

обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности;

соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности;

анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных экономических решений и критически оценивать возможности экономического развития страны и отдельных секторов её экономики;

выбирать и использовать современные информационно-коммуникационные и интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-

технические платформы и программные средства для решения задач профессиональной деятельности; анализировать профессиональные задачи, выбирать и использовать подходящие информационные технологии; ориентироваться в системе противодействия проявлениям экстремизма, терроризма и коррупции; находить эффективные решения в профессиональной деятельности с целью профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции и борьбы с ними;

участвовать в организации встреч, приемов, презентаций и совершенствовать работу контактной зоны;

составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях;

определять показатели качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;

использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений;

проводить экспертизу объектов сервиса;

оценивать результаты деятельности сервисного предприятия;

осуществлять организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса;

разрабатывать системы клиентских отношений;

Владеть:

навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений;

методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах;

навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем; владеет технологиями ненасильственного общения;

навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;

методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств;

практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации;

способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворять образовательные интересы и потребности;

средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования;

методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций;

навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности;

навыками использования следующего программного обеспечения: Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Opera Enterprise Solution, Fidelio, R-Keeper, 1C-Паpus;

навыками контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса;

основными положениями системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000;

навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет;

навыками обеспечения экономической деятельности организации сферы сервиса;

навыками документооборота в соответствии с нормативными требованиями;

навыками безопасного обслуживания потребителей;

способами поиска и использования источников информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, методикой анализа основных положений договора с финансовыми организациями;

навыками работы с данными с помощью информационных технологий; навыками применения современных информационно-коммуникационных и интеллектуальных технологий, инструментальных сред, программно-технических платформ и программных средств для решения задач профессиональной деятельности;

навыками применения мер по профилактике проявлений экстремизма, терроризма и коррупции;

навыками организации проведения мероприятий и работы контактной зоны предприятия в соответствии с современным состоянием техники, технологии,

	<p>потребностями клиентов; навыками эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей; навыками оценки качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; навыками практического использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания; навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса; навыками проведения процесса предоставления услуг; навыками управления проектами; навыками совершенствования системы клиентских отношений; /Ср/</p>		
2.3	<p>Проектная и исследовательская работа. Основные формы самостоятельной работы: выполнение чертежей, схем, выполнение графических работ, решение производственных профессиональных задач, научно-исследовательская деятельность, подготовка сообщений к выступлению, создание мультимедийных презентаций, подготовка доклада, составление библиографии, опытно-экспериментальная работа и т.д.</p> <p>Знать: принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач; необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения; типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия; имеет представление о природе конфликта и способах их регулирования; понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах; принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации; основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации; основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда; виды физических упражнений; научно-практические основы физической культуры и здорового образа и стиля жизни; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения; технологические новации и информационное обеспечение в сфере сервиса; цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; основные методы продаж услуг, в том числе онлайн; методики расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности; законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг, необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области; требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; принципы функционирования системы хозяйствования, основные экономические понятия, источники экономического роста, границы вмешательства государства в экономику; процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, представления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов (информационные технологии); современные инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства, в том числе системы искусственного интеллекта, используемые для решения задач профессиональной деятельности, и принципы их работы; перечень основных нормативных правовых актов о противодействии экстремизму, терроризму и коррупции, а также их общих положений; понятие состава правонарушения коррупционного, экстремистского, террористического характера и ответственность за их совершение; методику, правила и технологии организации проведения мероприятий и функционирования контактной зоны предприятий сервиса; методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников</p>	5	324

организации на основе прикладного программного обеспечения для организаций (CRM-систем);
 технологические процессы оказания услуг, регламент предоставления услуг предприятий общественного питания;
 современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг;
 методы диагностики объектов сервиса;
 жизненный цикл услуг сервисного предприятия;
 теоретические положения и практические приемы управления проектами;
 клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;

Уметь:

анализировать и систематизировать разнородные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности;
 анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ;
 действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; умеет преодолевать стрессовые состояния и управлять эмоциями; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста;
 планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;
 применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию;
 вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм;
 демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории;
 применять на практике разнообразные средства физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности; использовать творчески средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни;
 выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций;
 оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности для обучающегося и принимать меры по ее предупреждению в условиях образовательного учреждения;
 оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях;
 осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;
 использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса;
 обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;
 осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов;
 обосновывать экономическую необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности;
 обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности;
 соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности;
 анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных экономических решений и критически оценивать возможности экономического развития страны и отдельных секторов её экономики;
 выбирать и использовать современные информационно-коммуникационные и интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства для решения задач профессиональной деятельности; анализировать профессиональные задачи, выбирать и использовать подходящие информационные технологии;
 ориентироваться в системе противодействия проявлениям экстремизма, терроризма и коррупции; находить эффективные решения в профессиональной деятельности с целью профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции и борьбы с ними;

участвовать в организации встреч, приемов, презентаций и совершенствовать работу контактной зоны;
составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях;
определять показатели качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;
использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений;
проводить экспертизу объектов сервиса;
оценивать результаты деятельности сервисного предприятия;
осуществлять организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса;
разрабатывать системы клиентских отношений;

Владеть:

навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений;
методами разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах;
навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем; владеет технологиями ненасильственного общения;
навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;
методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств;
практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации;
способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворять образовательные интересы и потребности;
средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования;
методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций;
навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности;
навыками использования следующего программного обеспечения: Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Opera Enterprise Solution, Fidelio, R-Keeper, 1C-Папус;
навыками контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса;
основными положениями системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000;
навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет;
навыками обеспечения экономической деятельности организации сферы сервиса;
навыками документооборота в соответствии с нормативными требованиями;
навыками безопасного обслуживания потребителей;
способами поиска и использования источников информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, методикой анализа основных положений договора с финансовыми организациями;
навыками работы с данными с помощью информационных технологий; навыками применения современных информационно-коммуникационных и интеллектуальных технологий, инструментальных сред, программно-технических платформ и программных средств для решения задач профессиональной деятельности;
навыками применения мер по профилактике проявлений экстремизма, терроризма и коррупции;
навыками организации проведения мероприятий и работы контактной зоны предприятия в соответствии с современным состоянием техники, технологии, потребностями клиентов;
навыками эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей;
навыками оценки качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;
навыками практического использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более

	<p>эффективными формами обслуживания; навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса; навыками проектирования процесса предоставления услуг; навыками управления проектами; навыками совершенствования системы клиентских отношений; /Ср/</p>		
Код	Наименования видов работ и их содержание	Курс	Часов
	Раздел 3. Допуск к защите ВКР (предзащита)		
3.1	<p>Предзащита ВКР на кафедре Предполагаемые результаты: Знать: принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач; необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения; типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия; имеет представление о природе конфликта и способах их регулирования; понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах; принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации; основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации; основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда; виды физических упражнений; научно-практические основы физической культуры и здорового образа и стиля жизни; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения; технологические новации и информационное обеспечение в сфере сервиса; цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; основные методы продаж услуг, в том числе онлайн; методики расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности; законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг, необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области; требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; принципы функционирования системы хозяйствования, основные экономические понятия, источники экономического роста, границы вмешательства государства в экономику; процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, представления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов (информационные технологии); современные инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства, в том числе системы искусственного интеллекта, используемые для решения задач профессиональной деятельности, и принципы их работы; перечень основных нормативных правовых актов о противодействии экстремизму, терроризму и коррупции, а также их общих положений; понятие состава правонарушения коррупционного, экстремистского, террористического характера и ответственность за их совершение; методику, правила и технологии организации проведения мероприятий и функционирования контактной зоны предприятий сервиса; методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе прикладного программного обеспечения для организаций (CRM-систем); технологические процессы оказания услуг, регламент предоставления услуг предприятий общественного питания; современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг; методы диагностики объектов сервиса; жизненный цикл услуг сервисного предприятия; теоретические положения и практические приемы управления проектами; клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;</p>	5	4

Уметь:
анализировать и систематизировать разнородные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности;
анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ;
действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; умеет преодолевать стрессовые состояния и управлять эмоциями; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста;
планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;
применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию;
вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм;
демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории;
применять на практике разнообразные средства физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности; использовать творчески средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни;
выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности для обучающегося и принимать меры по ее предупреждению в условиях образовательного учреждения; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях;
осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;
использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса;
обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;
осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов;
обосновывать экономическую необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности;
обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности;
соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности;
анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных экономических решений и критически оценивать возможности экономического развития страны и отдельных секторов её экономики;
выбирать и использовать современные информационно-коммуникационные и интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства для решения задач профессиональной деятельности; анализировать профессиональные задачи, выбирать и использовать подходящие информационные технологии;
ориентироваться в системе противодействия проявлениям экстремизма, терроризма и коррупции; находить эффективные решения в профессиональной деятельности с целью профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции и борьбы с ними;
участвовать в организации встреч, приемов, презентаций и совершенствовать работу контактной зоны;
составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях;
определять показатели качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;
использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений;
проводить экспертизу объектов сервиса;

	<p>оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; осуществлять организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса; разрабатывать системы клиентских отношений;</p> <p>Владеть: навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений; методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах; навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем; владеет технологиями ненасильственного общения; навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств; практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации; способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворять образовательные интересы и потребности; средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования; методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности; навыками использования следующего программного обеспечения: Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Opera Enterprise Solution, Fidelio, R-Keeper, 1C-Парус; навыками контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса; основными положениями системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000; навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет; навыками обеспечения экономической деятельности организации сферы сервиса; навыками документооборота в соответствии с нормативными требованиями; навыками безопасного обслуживания потребителей; способами поиска и использования источников информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, методикой анализа основных положений договора с финансовыми организациями; навыками работы с данными с помощью информационных технологий; навыками применения современных информационно-коммуникационных и интеллектуальных технологий, инструментальных сред, программно-технических платформ и программных средств для решения задач профессиональной деятельности; навыками применения мер по профилактике проявлений экстремизма, терроризма и коррупции; навыками организации проведения мероприятий и работы контактной зоны предприятия в соответствии с современным состоянием техники, технологии, потребностями клиентов; навыками эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей; навыками оценки качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; навыками практического использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания; навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса; навыками проектирования процесса предоставления услуг; навыками управления проектами; навыками совершенствования системы клиентских отношений; /СРП/</p>		
3.2	<p>Передача ВКР и документации к ней в государственную экзаменационную комиссию Предполагаемые результаты: Знать: принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач;</p>	5	2

необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения; типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия; имеет представление о природе конфликта и способах их регулирования;

понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах;

принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации; основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации;

основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда;

виды физических упражнений; научно-практические основы физической культуры и здорового образа и стиля жизни;

причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения;

технологические новации и информационное обеспечение в сфере сервиса; цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;

методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

основные методы продаж услуг, в том числе онлайн;

методики расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности;

законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг, необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области;

требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности;

принципы функционирования системы хозяйствования, основные экономические понятия, источники экономического роста, границы вмешательства государства в экономику;

процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, представления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов (информационные технологии); современные инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства, в том числе системы искусственного интеллекта, используемые для решения задач профессиональной деятельности, и принципы их работы;

перечень основных нормативных правовых актов о противодействии экстремизму, терроризму и коррупции, а также их общих положений; понятие состава правонарушения коррупционного, экстремистского, террористического характера и ответственность за их совершение;

методику, правила и технологии организации проведения мероприятий и функционирования контактной зоны предприятий сервиса;

методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе прикладного программного обеспечения для организаций (CRM-систем);

технологические процессы оказания услуг, регламент предоставления услуг предприятий общественного питания;

современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг;

методы диагностики объектов сервиса;

жизненный цикл услуг сервисного предприятия;

теоретические положения и практические приемы управления проектами;

клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;

Уметь:

анализировать и систематизировать разнородные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности;

анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ;

действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; умеет преодолевать стрессовые состояния и управлять эмоциями; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личного, образовательного и профессионального

роста;
 планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;
 применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию;
 вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм;
 демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории;
 применять на практике разнообразные средства физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности; использовать творчески средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни;
 выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций;
 оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности для обучающегося и принимать меры по ее предупреждению в условиях образовательного учреждения;
 оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях;
 осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;
 использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса;
 обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;
 осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов;
 обосновывать экономическую необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности;
 обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности;
 соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности;
 анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных экономических решений и критически оценивать возможности экономического развития страны и отдельных секторов её экономики;
 выбирать и использовать современные информационно-коммуникационные и интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства для решения задач профессиональной деятельности; анализировать профессиональные задачи, выбирать и использовать подходящие информационные технологии;
 ориентироваться в системе противодействия проявлениям экстремизма, терроризма и коррупции; находить эффективные решения в профессиональной деятельности с целью профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции и борьбы с ними;
 участвовать в организации встреч, приемов, презентаций и совершенствовать работу контактной зоны;
 составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях;
 определять показатели качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;
 использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений;
 проводить экспертизу объектов сервиса;
 оценивать результаты деятельности сервисного предприятия;
 осуществлять организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса;
 разрабатывать системы клиентских отношений;

Владеть:

навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений;
 методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах;
 навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами

	<p>оценки своих действий, планирования и управления временем; владеет технологиями ненасильственного общения;</p> <p>навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;</p> <p>методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств;</p> <p>практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации;</p> <p>способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворять образовательные интересы и потребности;</p> <p>средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования;</p> <p>методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций;</p> <p>навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности;</p> <p>навыками использования следующего программного обеспечения: Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Opera Enterprise Solution, Fidelio, R-Keeper, 1С-Рарус;</p> <p>навыками контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса;</p> <p>основными положениями системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000;</p> <p>навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет;</p> <p>навыками обеспечения экономической деятельности организации сферы сервиса;</p> <p>навыками документооборота в соответствии с нормативными требованиями;</p> <p>навыками безопасного обслуживания потребителей;</p> <p>способами поиска и использования источников информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, методикой анализа основных положений договора с финансовыми организациями;</p> <p>навыками работы с данными с помощью информационных технологий; навыками применения современных информационно-коммуникационных и интеллектуальных технологий, инструментальных сред, программно-технических платформ и программных средств для решения задач профессиональной деятельности;</p> <p>навыками применения мер по профилактике проявлений экстремизма, терроризма и коррупции;</p> <p>навыками организации проведения мероприятий и работы контактной зоны предприятия в соответствии с современным состоянием техники, технологии, потребностями клиентов;</p> <p>навыками эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей;</p> <p>навыками оценки качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;</p> <p>навыками практического использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания;</p> <p>навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса;</p> <p>навыками проектирования процесса предоставления услуг;</p> <p>навыками управления проектами;</p> <p>навыками совершенствования системы клиентских отношений; /Ср/</p>		
Код	Наименования видов работ и их содержание	Курс	Часов
	Раздел 4. Защита ВКР		
4.1	<p>Защита ВКР Предполагаемые результаты:</p> <p>Знать:</p> <p>принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач;</p> <p>необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения;</p> <p>типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия; имеет представление о природе конфликта и способах их регулирования;</p> <p>понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах;</p> <p>принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>основные категории философии, законы исторического развития, основы</p>	5	2

межкультурной коммуникации;
 основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда;
 виды физических упражнений; научно-практические основы физической культуры и здорового образа и стиля жизни;
 причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения;
 технологические новации и информационное обеспечение в сфере сервиса;
 цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;
 методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
 основные методы продаж услуг, в том числе онлайн;
 методики расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности;
 законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг, необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области;
 требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности;
 принципы функционирования системы хозяйствования, основные экономические понятия, источники экономического роста, границы вмешательства государства в экономику;
 процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, представления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов (информационные технологии); современные инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства, в том числе системы искусственного интеллекта, используемые для решения задач профессиональной деятельности, и принципы их работы;
 перечень основных нормативных правовых актов о противодействии экстремизму, терроризму и коррупции, а также их общих положений; понятие состава правонарушения коррупционного, экстремистского, террористического характера и ответственность за их совершение;
 методику, правила и технологии организации проведения мероприятий и функционирования контактной зоны предприятий сервиса;
 методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе прикладного программного обеспечения для организаций (CRM-систем);
 технологические процессы оказания услуг, регламент предоставления услуг предприятий общественного питания;
 современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг;
 методы диагностики объектов сервиса;
 жизненный цикл услуг сервисного предприятия;
 теоретические положения и практические приемы управления проектами;
 клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;

Уметь:

анализировать и систематизировать разнородные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности;
 анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ;
 действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; умеет преодолевать стрессовые состояния и управлять эмоциями; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личного, образовательного и профессионального роста;
 планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;
 применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию;
 вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм;
 демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории;
 применять на практике разнообразные средства физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и

самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности; использовать творчески средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни;

выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности для обучающегося и принимать меры по ее предупреждению в условиях образовательного учреждения; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях;

осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;

использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса;

обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;

осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов;

обосновывать экономическую необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности;

обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности;

соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности;

анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных экономических решений и критически оценивать возможности экономического развития страны и отдельных секторов её экономики;

выбирать и использовать современные информационно-коммуникационные и интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства для решения задач профессиональной деятельности; анализировать профессиональные задачи, выбирать и использовать подходящие информационные технологии;

ориентироваться в системе противодействия проявлениям экстремизма, терроризма и коррупции; находить эффективные решения в профессиональной деятельности с целью профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции и борьбы с ними;

участвовать в организации встреч, приемов, презентаций и совершенствовать работу контактной зоны;

составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях;

определять показатели качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;

использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений;

проводить экспертизу объектов сервиса;

оценивать результаты деятельности сервисного предприятия;

осуществлять организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса;

разрабатывать системы клиентских отношений;

Владеть:

навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений;

методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах;

навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем; владеет технологиями ненасильственного общения;

навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;

методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств;

практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации;

способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворять

	<p>образовательные интересы и потребности; средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования; методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности; навыками использования следующего программного обеспечения: Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Opera Enterprise Solution, Fidelio, R-Keeper, 1C-Паpus; навыками контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса; основными положениями системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000; навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет; навыками обеспечения экономической деятельности организации сферы сервиса; навыками документооборота в соответствии с нормативными требованиями; навыками безопасного обслуживания потребителей; способами поиска и использования источников информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, методикой анализа основных положений договора с финансовыми организациями; навыками работы с данными с помощью информационно-коммуникационных и информационных технологий; навыками применения современных информационно-коммуникационных и интеллектуальных технологий, инструментальных сред, программно-технических платформ и программных средств для решения задач профессиональной деятельности; навыками применения мер по профилактике проявлений экстремизма, терроризма и коррупции; навыками организации проведения мероприятий и работы контактной зоны предприятия в соответствии с современным состоянием техники, технологии, потребностями клиентов; навыками эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей; навыками оценки качества процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; навыками практического использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания; навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса; навыками проектирования процесса предоставления услуг; навыками управления проектами; навыками совершенствования системы клиентских отношений; /СРП/</p>		
--	---	--	--

3.2. Структура и содержание выпускной квалификационной работы

К ВКР предъявляются следующие общие требования:

- ориентирование ВКР на типы задач профессиональной деятельности:

организационно-управленческий

технологический

сервисный

- включение в состав ВКР в качестве составных частей теоретических и практических материалов, собранных в период прохождения производственной (преддипломной) практики;

- актуальность темы;

- обоснованность содержания, состоящая в раскрытии темы, адекватном использовании исследовательских приемов, отражении единства теории и практики и т.п.;

- комплексность постановки задачи или проблемы ВКР, предполагающая вместе с тем направленность на углубленную разработку одного или нескольких аспектов;

- использование знаний, умений и навыков, полученных при изучении дисциплин учебного плана;

- использование имеющихся общенаучных знаний, учебной, научной, художественной литературы и периодики, современной техники.

Объем выполнения ВКР должен составлять по программам специалитета –100-120 страниц печатного текста без приложений, магистратуры – 110-120 страниц печатного текста без приложений, по программам бакалавриата – 100-120 страниц печатного текста без приложений.

Структура ВКР:

- Титульный лист;

- Задание на выпускную квалификационную работу;

- Содержание;

- Введение;

- Основная часть;

- Заключение;
 - Перечень сокращений и условных обозначений;
 - Список использованных источников;
 - Приложения.
- Перечень сокращений и условных обозначений, приложения не являются обязательными элементами структуры ВКР.

1. Титульный лист является первой страницей ВКР и имеет строго определенную форму.
2. Задание на выполнение выпускной квалификационной работы выдает руководитель ВКР. На основе задания руководитель ВКР вместе с обучающимся составляет график подготовки и оформления ВКР.
3. Содержание размещают после титульного листа и задания на выполнение ВКР, начиная со следующей страницы и продолжая на последующих листах (при необходимости). В содержании, с указанием первой страницы части/раздела, перечисляют: Введение, заголовки разделов (глав) и подразделов (параграфов) основной части, Заключение, Перечень сокращений и условных обозначений, Список использованных источников, Приложения (при наличии) с указанием их номеров, заголовков и страниц.
4. Во введении обосновывается выбор темы работы, ее актуальность, теоретическая и (или) практическая значимость ВКР, структура и логика изложения материала, указываются объект, предмет, цель и задачи ВКР, определяются методы исследования и пр. гипотеза, научная (практическая) новизна.
5. Основная часть ВКР должна включать не менее двух разделов (глав) (но, как правило, не более четырех), в классическом варианте она может быть представлена теоретическим и практическим разделами. В основной части ВКР приводятся данные, отражающие сущность, методику и основные результаты исследования. Содержательно разделы (главы), как правило, включают в себя:
 - анализ истории вопроса и его современного состояния, обзор литературы по исследуемой проблеме, представление различных точек зрения и обоснование позиций автора исследования, анализ и классификацию привлекаемого материала на базе избранной обучающимся методики исследования;
 - описание результатов разработки (решения) поставленной задачи или описание процесса теоретических и (или) экспериментальных исследований, методов исследований, методов расчета, обоснование необходимости проведения экспериментальных работ, принципов действия разработанных объектов, их характеристики;
 - оценку полноты разработки (решения) поставленной задачи или обобщение и оценку результатов исследований и предложения по дальнейшим направлениям работ, оценку достоверности полученных результатов и их сравнение с аналогичными результатами отечественных и зарубежных работ.
 В конце каждого раздела (главы) следует обобщить материал в соответствии с целями и задачами, сформулировать выводы и достигнутые результаты. Практическая часть работы может быть представлена таблицами, чертежами, схемами, графиками, диаграммами и т.д. Ее состав уточняет руководитель ВКР.
6. В Заключении отражаются общие результаты ВКР, формулируются обобщенные выводы и предложения, указываются перспективы применения результатов на практике и возможности дальнейшего исследования проблемы. В Заключении указывается: где и какие разработки применяются или приняты для использования, когда и на каких конференциях, симпозиумах и семинарах автором (авторами) были представлены результаты по теме ВКР.
7. Перечень сокращений и условных обозначений предполагается в том случае, когда в ВКР применяются сокращения, не предусмотренные ГОСТ, или малораспространённые условные обозначения. Наличие перечня не исключает расшифровку сокращений и условного обозначения при первом упоминании в тексте. Перечень помещают после основного текста, перед списком использованных источников. Перечень сокращений и условных обозначений следует располагать столбцом. Слева в алфавитном порядке или в порядке их первого упоминания в тексте приводят сокращения или условные обозначения, справа – их детальную расшифровку.
8. В Списке использованных источников в обязательном порядке указываются те документы, материалы, периодическая печать, литература, на которые имеются ссылки в тексте ВКР. Не следует делать список слишком большим; недопустимо также включать в него тексты, не имеющие отношения к исследуемой проблеме. Работы без ссылок на источники использованного материала к защите не допускаются. Составление Списка использованных источников - один из важнейших этапов работы над исследованием, поскольку отражает самостоятельный, творческий подход ее автора к отбору научной литературы и изучению избранной проблемы и позволяет судить о степени серьезности и обоснованности проведенного исследования.

При необходимости в Списке используемых источников могут быть, например, такие разделы, как:

 - нормативные правовые акты (по убыванию силы);
 - документы архивов;
 - справочные и статистические издания;
 - учебные и учебно-методические издания;
 - научные монографии и статьи;
 - диссертации и авторефераты;
 - периодическая печать;
 - и другие.
 Список периодических и учебных изданий, литературы, диссертаций и авторефератов формируется по алфавиту фамилий авторов и заглавий книг/статей.
9. В Приложения включаются связанные с выполненной ВКР иллюстративные материалы, которые не могут быть внесены в основную часть: копии подлинных документов, справочные материалы, таблицы, схемы, иллюстрации, графики, карты, иные материалы, разработанные в процессе выполнения ВКР.

В качестве приложений возможно включать следующие материалы:

 - акт внедрения результатов исследования в производство или в учебный процесс;
 - заявка на патент или полезную модель;
 - научная статья (опубликованная или представленная к публикации), список опубликованных научных работ по теме исследования (при их наличии);

- отчет о научно-исследовательской работе, представленный на конкурс студенческих работ;
- макеты устройств, пакеты прикладных программ, информация о докладах на конференциях по теме ВКР и др.
- протоколы проведенных исследований, фотографии выполненных изделий и др.

3.3. Оформление выпускной квалификационной работы

1. ВКР оформляется на русском языке. Допускается параллельное оформление текста работы или ее части на иностранном языке в форме дополнительного приложения.

2. Работа должна быть выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне стандартного листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм) в текстовом редакторе Word. Допускается применение формата А3 (297x420 мм) при наличии большого количества таблиц и иллюстраций данного формата.

Допустимые параметры:

- ориентация страницы – книжная;
- поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм;
- шрифт Times New Roman, размер 12-14 пунктов, цвет черный;
- межстрочный интервал – полуторный;
- абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и равен 12,5 мм;
- выравнивание – по ширине.

3. Все страницы, включая иллюстрации и приложения, нумеруются по порядку без пропусков и повторений арабскими цифрами, проставляемыми посередине верхнего поля страницы. Нумерация страниц проставляется, начиная с 3 листа.

4. Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, теоремах, применяя шрифты разной гарнитуры.

Качество напечатанного текста и оформления иллюстраций, таблиц должно удовлетворять требованию их четкого воспроизведения - должны быть четкие линии, буквы, цифры и знаки.

5. Опечатки, описки и другие неточности, обнаруженные в тексте, допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской с последующим нанесением исправленного текста (графики) машинным или рукописным способом.

Наклейки, повреждения листов, помарки не допускаются.

6. Фамилии, названия учреждений и другие имена собственные в тексте приводят на языке оригинала. Допускается транслитерировать имена собственные и приводить названия учреждений в переводе на русский язык с добавлением (при первом упоминании) оригинального названия. Имена следует писать в следующем порядке: фамилия, имя, отчество или - фамилия, инициалы через пробелы, при этом не допускается перенос инициалов отдельно от фамилии на следующую строку.

7. Сокращение русских слов и словосочетаний в тексте ВКР выполняется по ГОСТ 7.12-93, сокращение слов на иностранных европейских языках - по ГОСТ 7.11-2004. Не допускаются сокращения следующих слов и словосочетаний: «так как», «так называемый», «таким образом», «так что», «например». Если в технологической книге принята особая система сокращения слов и

наименований, то перечень принятых сокращений должен быть приведен в структурном элементе ВКР «Определения, обозначения и сокращения». В тексте ВКР, кроме общепринятых буквенных аббревиатур, допускается использовать введенные их авторами буквенные аббревиатуры, сокращённо обозначающие какие-либо понятия из соответствующих областей знания. При этом первое упоминание таких аббревиатур указывается в круглых скобках после полного наименования, в дальнейшем они употребляются в тексте без расшифровки.

8. Нумерация разделов, подразделов, пунктов, подпунктов

Наименования структурных элементов «СОДЕРЖАНИЕ», «ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» являются заголовками структурных элементов технологической книги.

Заголовки структурных элементов пишутся в середине строки прописными буквами без точки, не подчёркиваются.

Каждый структурный элемент следует печатать с нового листа (страницы), в том числе разделы основной части.

Разделы, подразделы, пункты и подпункты следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа.

Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, за исключением приложений. Пример - 1, 2, 3 и т. д.

Подразделы нумеруются в пределах раздела. Номер подраздела включает номер раздела и подраздела, разделённые точкой. Например, E1, E2, K3 и т.д.

Пункты должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждого подраздела. Номер пункта включает номер раздела и порядковый номер подраздела и пункта, разделённые точкой. Например, 1.1.1, 1.1.2 и т.д.

Номер подпункта включает номер раздела, подраздела, пункта и порядковый номер подпункта, разделённые точкой.

Например, 1.1.1.1, 1.1.1.2 и т. д. Если раздел состоит из одного подраздела, то подраздел не нумеруется. Если подраздел состоит из одного пункта, то пункт не нумеруется. Если пункт состоит из одного подпункта, то подпункт не нумеруется.

После номера раздела, подраздела, пункта и подпункта в тексте точку не ставят.

Разделы, подразделы должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов.

Заголовки разделов, подразделов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются. Заголовков подраздела не должен быть последней строкой на странице.

Перед каждым элементом перечисления следует ставить дефис. При необходимости ссылки в тексте ВКР на один из элементов перечисления вместо дефиса ставятся строчные буквы в порядке русского алфавита, начиная с буквы а (за исключением ё, з, й, о, ч, ь, ы, ь). Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

Например,

а) текст

1) текст

2) текст

б) текст

9. Нумерация страниц

Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист, задание на ВКР и содержание включают в общую нумерацию страниц, номера страниц на них не проставляют.

Иллюстрации и таблицы, размещенные в тексте на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц.

Иллюстрации и таблицы на листе формата А3 (297x420) учитывают, как одну страницу.

Нумерация страниц ВКР и приложений, входящих в состав ВКР, должна быть сквозная.

10. Формулы

Формулы следует выделять из текста в отдельную строку, если они являются длинными и громоздкими, содержат знаки суммирования, произведения, дифференцирования, интегрирования.

Если формула не умещается в одну строку, то она должна быть перенесена после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (x), деления (:), или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке, символизирующем операцию умножения, применяют знак «x». Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки.

Если формулы являются простыми, короткими, не имеющими самостоятельного значения и не пронумерованными, то допустимо их размещение в тексте (без выделения отдельной строки).

После формулы помещают перечень всех принятых в формуле символов с расшифровкой их значений и указанием размерности (если в этом есть необходимость). Буквенные обозначения дают в той же последовательности, в которой они приведены в формуле. Первая строка пояснения должна начинаться с абзацного отступа со слова «где» без двоеточия.

Формулы нумеруются сквозной нумерацией в пределах всей ВКР арабскими цифрами. Номер формулы указывают в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

11. Иллюстрации

Иллюстрации (чертежи, графики, диаграммы, схемы), помещаемые в технологической книге, должны соответствовать требованиям государственных стандартов Единой системы конструкторской документации. 9.9.2 Все иллюстрации в тексте (графики, чертежи, схемы, диаграммы и др.) размещают непосредственно после первой ссылки на них (или на следующей странице) и обозначают словом «Рисунок».

На все иллюстрации должны быть даны ссылки в тексте.

Иллюстрации, за исключением иллюстраций приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Иллюстрации должны иметь наименование и при необходимости - пояснительные данные (подрисовочный текст). Если текст пояснительных данных приводится над номером рисунка, то допускается понижение шрифта (кегель 12). Пояснения, приводимые в тексте, выполняются обычным шрифтом (кегель 14).

После номера рисунка ставится тире, наименование пишется с прописной буквы. Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают посередине строки.

Иллюстрации должны выполняться на белой непрозрачной бумаге. Допускается выполнение чертежей, графиков, диаграмм, схем посредством использования компьютерной печати, в том числе и цветные. Если чертежи, схемы, диаграммы, рисунки и /или другой графический материал невозможно выполнить с помощью компьютерной техники, то используют чёрную тушь или пасту.

Фотоснимки размером меньше формата А4 должны быть наклеены на стандартные листы белой бумаги.

12. Таблицы

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Таблицу слева, справа и снизу ограничивают линиями. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф пунктирными и диагональными линиями не допускается.

Название таблицы, при его наличии, должно отражать её содержание, быть точным, кратким. Его следует помещать над таблицей слева, в одну строку с её номером через тире: «Таблица 1 - Наименование», при этом точку после номера таблицы и наименования не ставят. Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другую страницу. При переносе части таблицы на другую страницу слово «Таблица», её номер и наименование указывают один раз слева над первой частью таблицы, а над другой частью пишут слова «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист название таблицы не повторяют и нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую первую часть таблицы, не проводят.

Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и графы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае - боковик. При делении таблицы на части допускается её головку или боковик заменять соответственно номером граф и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы.

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц. На все таблицы в тексте должны быть ссылки.

Допускается применять в таблице размер шрифта меньший, чем в тексте (кегель 12). В горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей.

Все графы таблицы должны иметь заголовки. Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф - со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Заголовки и подзаголовки граф указывают в единственном числе. Заголовок каждой графы должен располагаться непосредственно над ней. Обозначения, приведенные в заголовках граф таблицы, должны быть пояснены в тексте или графическом материале. Каждая таблица должна иметь порядковый номер в пределах всей ВКР. Таблицы, занимающие более половины страницы, рекомендуется выносить в приложения.

13. Оформление библиографических ссылок

Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации. – СПб. : Питер, 2016.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994

№ 51-ФЗ (ред. от 23.05.2016) [Электронный ресурс] Доступ из справ.- правовой системы «КонсультантПлюс».

Книжное издание

1. Ашервуд Б. Азбука общения, или Public relations библиотеки = The visible library: Practical public relations for public librarians / Б. Ашервуд ; пер. с англ. И. Ю. Багровой и Р. З. Пановой; науч. ред. Л. М. Инь-ковой. – М. : Либерия, 2017. – 173 с.

2. Современная информатика: наука, технология, деятельность / Р. С. Гиляревский, Г. З. Залаев, И. И. Родионов, В. А. Цветкова ; под ред. Ю. М. Арского. – М. : Просвещение, 2017. – 211 с.

3. Бердичевская Ц. М. Предметные указатели к систематическим каталогам научных библиотек : теория и методика / Ц. М. Бердичевская. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Книга, 2017. – 110 с.

Официальное издание

О средствах массовой информации : Закон Рос. Федерации: Принят Верховным Советом Рос. Федерации 27 дек. 1991 г. – М. : Республика, 2010. – 46 с.

Справочник

1. Информационные и телекоммуникационные центры : Справочник / ВИНИТИ ; Авт.-сост. Цветкова В. А. и др. ; под общ. ред. Арского Ю. М., Нечипоренко В. П. – 3-е изд., испр. и доп. – М. : Просвещение, 2017. – 279 с.

2. Справочник библиотекаря / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – СПб. : Профессия, 2017. – 425 с. – (Серия «Библиотека»).

Словарь

Иванов И. И. Издательский словарь-справочник / И. И. Иванов. – М. : Наука, 2017. – 471 с. – (Книжное дело).

Учебное пособие

Иванов И. И. Информационное общество : учеб. пособие для студентов информ.-библ. фак. / И. И. Иванов ; Челяб. гос. ин-т искусства и культуры. Каф. информ. и библиогр. – Челябинск, 2017. – 75 с.

Сборник статей

Повышение квалификации работников системы медиа : проблемы и перспективы : сб. ст. / Респ. мед. библ.-информ. центр М-ва здравоохранения Респ. Татарстан, Казан. гос. акад. культуры и искусств. – Казань : Кнорус, 2017. – 137 с.

Автореферат диссертации

Иванов И. И. Информационное общество : Теоретико-методологическое исследование : автореф. дис. ... д-ра пед. наук / Иванов Иван Иванович. – М., 2017. – 36 с.

Диссертация в виде научного доклада

Иванов И. И. Принципы построения информационного общества в современной России : дис. в виде науч. докл. ... д-ра техн. наук / Иванов Иван Иванович. – М., 2017. – 40 с.

Статьи из журналов и периодических сборников

1. Развитие представлений о статусе журналиста дореволюционной России / И. И. Иванов // Сов. библиотековедение. – 2017. – № 1. – С. 17–23.

2. Обслуживание и обмен библиографическими данными // Библиотековедение и библиогр. за рубежом / И. И. Иванов. – 2017. – Вып. 133. – С. 39–51.

Статьи из продолжающихся изданий

Средства массовой информации в нравственном воспитании школьников / И. И. Иванов // Массовая библиотека' 93 : Теория и практика : сб. – М., 2017. – С. 29–38.

Статьи из материалов конференций

Термины индексирования в составе библиографической записи Российского центра корпоративной каталогизации / Э. Р. Сукиасян // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире : новые технологии и новые формы сотрудничества : Материалы конф. / 4-я Междунар. конф. «Крым 97», Судак, Авт. Респ. Крым, Украина, 7–15 июня 2015. – М., 2017. – Т. 2. – С. 624–626.

Статьи из сборников научных трудов

Динамика развития информационного общества в России и мире / И. И. Иванов // Информационное общество: сб. науч. тр. / ГПНТБ СО РАН. – Новосибирск, 2017. – С. 117–148.

3.4. Защита выпускной квалификационной работы

Порядок защиты выпускных квалификационных работ определяется Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)» и Регламентом работы государственных экзаменационных комиссий по проведению государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)».

Защита ВКР проводится на заседаниях ГЭК с участием не менее 2/3 членов от полного списочного состава комиссии.

Продолжительность выступления (доклада) студента при защите ВКР 7-10 минут. Ответы на вопросы членов ГЭК не более 15 минут. Общая продолжительность выступления (доклада) и ответов на вопросы не более 30 минут.

Во время выступления студенту разрешается пользоваться подготовленными им письменными материалами, текстом ВКР.

После окончания защиты ВКР всех студентов группы, ГЭК принимает решения об оценке каждому студенту на закрытом заседании простым большинством голосов от числа, входящих в состав комиссии и участвующих в заседании.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине, установленной Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)», вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

3.5. Литература, необходимая для выполнения выпускной квалификационной работы

3.5.1. Основная литература

Л.1.1	Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:учебник. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155
Л.1.2	Кравченко И. Н., Коломейченко А. В., Чепурин А. В., Корнеев В. М. Проектирование предприятий технического сервиса [Электронный ресурс]:. - Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 352 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/168736
Л.1.3	Таранова И. В., Трухачев А. В. Сервисология [Электронный ресурс]:учебник. - Ставрополь: СтГАУ, 2013. - 296 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=61122
Л.1.4	Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:учебник. - Москва: Дашков и К°, 2019. - 284 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687
Л.1.5	Шиловский В. Н., Питухин А. В., Костокевич В. М. Маркетинг и менеджмент технического сервиса машин и оборудования [Электронный ресурс]:. - Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 272 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/168753
Л.1.6	Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва: Дашков и К°, 2021. - 248 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684288
Л.1.7	Шиловский В. Н., Питухин А. В., Костокевич В. М. Сервисное обслуживание и ремонт машин и оборудования [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 240 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/206006
Л.1.8	Палий Н. С. Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. - 96 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/202670
Л.1.9	Оценка деятельности предприятий технического сервиса [Электронный ресурс]:методические указания. - Омск: СибАДИ, 2021. - 21 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/176618
Л.1.10	Ткалич А. И. Консалтинг в социокультурном сервисе [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021. - 174 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612127
Л.1.11	Куткина М. Н., Елисеева С. А., Симакова И. В., Иринаева О. И. Технология продукции общественного питания: учебник для бакалавров направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» [Электронный ресурс]:учебник. - Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2022. - 672 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=619038
Л.1.12	Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: КноРус, 2023. - 321 с. – Режим доступа: https://book.ru/book/947685
Л.1.13	Фридман А. М. Экономика предприятия общественного питания [Электронный ресурс]:учебник. - Москва: Дашков и К°, 2022. - 462 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621890
Л.1.14	Ратушный А. С., Баранов Б. А., Элиарова Т. С., Липатова Л. П., Аминов С. С., Ратушный А. С. Технология продукции общественного питания [Электронный ресурс]:учебник. - Москва: Дашков и К°, 2021. - 336 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621693
Л.1.15	Васюкова А.Т. Технология продукции и организация общественного питания. Введение в специальность + eПриложение [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: КноРус, 2022. - 213 с. – Режим доступа: https://book.ru/book/941138
Л.1.16	Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р., Васюкова А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учебник. - Москва: Дашков и К°, 2021. - 416 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621950
Л.1.17	Велединский В.Г. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: КноРус, 2019. - 191 с. – Режим доступа: https://book.ru/book/930748
Л.1.18	Сербиновская А.М. Английский язык в сфере туризма и сервиса [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: КноРус, 2019. - 400 с. – Режим доступа: https://book.ru/book/931741
Л.1.19	Велединский В.Г. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: КноРус, 2019. - 175 с. – Режим доступа: https://book.ru/book/934393
Л.1.20	Велединский В.Г. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: КноРус, 2018. - 175 с. – Режим доступа: https://book.ru/book/926035
Л.1.21	Алексеева Н. П., Протуренко В. И. Ресторанный сервис [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва: ФЛИНТА, 2017. - 328 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70361

3.5.2. Дополнительная литература

Л.2.1	Диков А. В. Социальные медиасервисы в образовании [Электронный ресурс]:монография. - Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 204 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/140771
-------	---

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

4.1. Примерная тематика выпускных квалификационных работ

1. Тенденции развития мировой сферы общественного питания.
2. Зарубежный опыт развития сферы общественного питания (на примере отдельных стран) и возможности его использования в России.
3. Интерьер гостиницы как средство формирования позитивного образа фирмы (на конкретном примере).
4. Интерьер ресторана как средство формирования позитивного образа фирмы (на конкретном примере).

5. Перспективы развития дополнительных услуг в сферы общественного питания.
2. Перспективные формы обслуживания клиентов (гостей) на предприятиях сферы общественного питания.
3. Системы обеспечения безопасности на предприятиях ресторанного сервиса.
4. Обеспечение безопасности услуг сферы общественного питания.
5. Использование информационных технологий в системе управления сферы общественного питания.
6. Использование современных компьютерных технологий в сервисе сферы общественного питания.
7. Современные производственные технологии ресторанного сервиса.
8. Деятельность аниматоров в организации досуга гостей сферы общественного питания.
9. Хозяйственная деятельность в сервисе сферы общественного питания (на конкретном примере).
10. Организация работы предприятий питания гостиничных комплексов (на конкретном примере).
11. Организация обслуживания клиентов ресторанных предприятий и пути её совершенствования (на конкретном примере).
12. Инженерно-технические службы ресторанных предприятий: организация работы и пути повышения эффективности.
13. Инженерно-технические службы предприятий сферы общественного питания и пути повышения эффективности их работы.
14. Состояние, тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса (на примере региона).
15. Совершенствование технологий взаимодействия между службами в сферы общественного питания.
16. Организация работы службы хозяйственного обеспечения сферы общественного питания (на конкретном примере).
17. Организация питания в туристических комплексах. Организация работы и обслуживания лобби-бара.
18. Особенности сетевого бизнеса в индустрии сферы общественного питания. Совершенствование организационной структуры управления предприятием сервиса (на конкретном примере предприятия сферы ресторанного сервиса).

4.2. Критерии оценки результатов защиты выпускной квалификационной работы

Описание критериев оценивания результатов защиты ВКР	Оценка ВКР/ Уровень сформированности компетенций
<ul style="list-style-type: none"> – Тема работы соответствует проблематике направления; – в работе правильно определены объект и предмет исследования; – в работе обучающийся продемонстрировал понимание закономерностей развития и знание практики; – содержание работы показывает, что цели исследования достигнуты, конкретные задачи получили полное и аргументированное решение; – сбор фактического материала осуществляется с использованием адекватных методов и методик; – анализ фактического материала осуществляется с применением средств; – фактический материал репрезентативен (по числу использованных методик и объему выборки); – в работе отсутствуют фактические ошибки; – в работе получены значимые результаты и сделаны убедительные выводы; – отсутствуют элементы плагиата; – оформление работы соответствует требованиям; – структура работы отражает логику изложения процесса исследования; – в работе ставятся цели и перечисляются конкретные задачи исследования, делаются аргументированные умозаключения и приводятся выводы по всем главам работы; – в заключении обобщается весь ход исследования, излагаются основные результаты проведенного анализа, подчеркивается практическая значимость предложений и разработок; – список использованной литературы составлен в соответствии с правилами библиографического описания и насчитывает число источников, достаточное для раскрытия темы исследования; – работа не содержит орфографических ошибок, опечаток и других технических погрешностей; – язык и стиль изложения соответствует нормам русского языка; – обучающийся демонстрирует знание терминологической базы исследования, умение оперировать ею; – умение пользоваться научным стилем речи; – умение представить работу в научном контексте; – умение концептуально и системно рассматривать проблему исследования; – имеется положительный отзыв руководителя ВКР о работе обучающегося в период написания ВКР; – обучающийся на защите проявил достаточный уровень знания и понимания теоретических проблем, связанных с темой исследования; – обучающийся на защите проявил достаточное понимание практических проблем, связанных с темой исследования; – доклад/ презентация полно, аргументированно и наглядно представляет результаты исследования; 	<p style="text-align: center;">Оценка "ОТЛИЧНО" / Уровень сформированности компетенций "ВЫСОКИЙ"</p>

<p>– обучающийся отвечает на все заданные вопросы правильно, предоставляя полную и развернутую информацию.</p>	
<p>– Содержание работы соответствует изложенным выше требованиям, предъявляемым к работе с оценкой «отлично»;</p> <p>– анализ конкретного материала в работе проведен с незначительными отступлениями от требований, предъявляемых к работе с оценкой «отлично»;</p> <p>– фактический материал в целом репрезентативен;</p> <p>– структура работы в основном соответствует изложенным требованиям;</p> <p>– выводы и/или заключение работы неполны;</p> <p>– оформление работы в основном соответствует изложенным требованиям;</p> <p>– работа содержит ряд орфографических ошибок, опечаток, есть и другие технические погрешности;</p> <p>– обучающийся демонстрирует знание основных исследуемых понятий, умение оперировать ими;</p> <p>– обучающийся демонстрирует умение анализировать информацию в области предмета исследования;</p> <p>– обучающийся демонстрирует умение защитить основные положения своей работы;</p> <p>– на защите проявил недостаточный уровень знания и понимания теоретических проблем, связанных с темой исследования;</p> <p>– обучающийся на защите не проявил достаточно понимания практических проблем по теме исследования;</p> <p>– допускает единичные (негрубые) стилистические и речевые погрешности;</p> <p>– имеется положительный отзыв руководителя ВКР о работе обучающегося в период написания ВКР;</p> <p>– обучающийся отвечает на большую часть (порядка 70%) заданных вопросов членов ГЭК правильно.</p>	<p>Оценка "ХОРОШО" / Уровень сформированности компетенций "ПРОДВИНУТЫЙ"</p>
<p>– Содержание работы не соответствует одному или нескольким требованиям, предъявляемым к работе с оценкой «хорошо»;</p> <p>– обучающийся на защите не проявил достаточного знания и понимания теоретических проблем, связанных с темой исследования;</p> <p>– фактический материал недостаточно репрезентативен (по числу использованных методик или по объему выборки);</p> <p>– анализ материала проведен поверхностно, без использования обоснованного и адекватного метода интерпретации языковых или литературных фактов;</p> <p>– исследуемый материал недостаточен для мотивированных выводов по заявленной теме;</p> <p>– в работе допущен ряд фактических ошибок;</p> <p>– отсутствуют выводы по главам, заключение не отражает теоретической значимости результатов исследования;</p> <p>– список использованной литературы содержит недостаточное число источников, доля современных источников не соответствует требованиям;</p> <p>– оформление работы в целом соответствует изложенным выше требованиям;</p> <p>– в работе много орфографических ошибок, опечаток и других технических недостатков;</p> <p>– список использованной литературы оформлен с нарушением правил библиографического описания источников;</p> <p>– речь обучающегося не соответствует нормам русского научного стиля речи;</p> <p>– на защите обучающийся проявил недостаточный уровень знания и понимания теоретических и практических проблем, связанных с темой исследования;</p> <p>– обучающийся демонстрирует компилятивность теоретической части работы, недостаточно глубокий анализ материала;</p> <p>– обучающийся на защите демонстрирует посредственную защиту основных положений работы;</p> <p>– имеются стилистические и речевые ошибки;</p> <p>– имеется положительный отзыв руководителя ВКР о работе обучающегося в период написания ВКР;</p> <p>– обучающийся при ответе на вопросы членов ГЭК допускает ошибки, неточности.</p>	<p>Оценка "УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО" / Уровень сформированности компетенций "Пороговый"</p>
<p>– Содержание работы не соответствует требованиям, предъявляемым к работам с оценкой «удовлетворительно»;</p> <p>– в работе установлены части, написанные иным лицом;</p> <p>– работа выполнена несамостоятельно, обучающийся на защите не может обосновать результаты представленного исследования;</p> <p>– сбор и анализ фактического материала носит фрагментарный, произвольный и/или неполный характер;</p> <p>– в работе много фактических ошибок;</p> <p>– фактический материал недостаточен для раскрытия заявленной темы;</p> <p>– структура работы нарушает требования к изложению хода исследования;</p> <p>– выводы отсутствуют или не отражают теоретические положения, обсуждаемые в</p>	<p>Оценка "НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО" / Уровень сформированности компетенций "Недостаточный"</p>

<p>соответствующих главах работы;</p> <ul style="list-style-type: none"> – список используемой литературы не отражает проблематику, связанную с темой исследования, отсутствуют современные источники; – оформление работы не соответствует предъявляемым требованиям; – в работе много орфографических ошибок, опечаток и других технических недостатков; – список используемой литературы оформлен с нарушением правил библиографического описания источников; – язык не соответствует нормам русского научного стиля речи; – на защите обучающийся проявил низкий уровень знания и понимания теоретических проблем, связанных с темой исследования; – доклад/ презентация не отражает результатов исследования; – обучающийся не способен (отказывается) ответить на вопросы членов ГЭК. 	
---	--

5. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами государственного экзамена.

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

Порядок подачи и рассмотрения апелляций регулируется Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)» и Регламентом работы апелляционных комиссий по результатам государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)».

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Оборудованные помещения

6.1.1	Адрес: 440026, Пензенская область, г. Пенза, ул. Володарского, д. 6: аудитория 21-303 - Учебная аудитория Кабинет истории и философии : Парта ученическая-14 шт скамья ученическая 2 шт трибуна-1 шт; стул офисный-21 шт; огнетушитель-1 шт; Ноутбук – 1шт.; Проектор – 1шт.; Экран д/проектора – 1шт
6.1.2	Адрес: 440026, Пензенская область, г. Пенза, ул. Володарского, д. 6: аудитория 21-202 - Конференц-зал : Сплит-система-1шт; Стол для переговоров-1 шт; Трехэлементная меловая доска-1 шт; Джокерная система с баннером-1 шт; Кафедра-1 шт; Трибуна-1шт; Парта ученическая-2 шт; Скамья ученическая-9 шт; Стул офисный-17шт
6.1.3	Адрес: 440026, Пензенская область, г. Пенза, ул. Володарского, д. 6: аудитория 21-401 - Помещение для самостоятельной работы Лаборатория вычислительной техники, архитектуры персонального компьютера и периферийных устройств Лаборатория программного обеспечения компьютерных сетей, программирования и баз данных; Лаборатория информационных ресурсов : Персональный компьютер – 13; Сплит-система-1 шт ; доска магнитная-1 шт, парта ученическая со скамьей-4шт; скамья ученическая-1шт стол компьютерный-10 шт стул офисный-12шт; стол письменный-1шт огнетушитель-2 шт; Интерактивная доска, Проектор

6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение в том числе отечественного производства

6.2.1	Microsoft Windows 10
6.2.2	Kaspersky Endpoint Security
6.2.3	Microsoft Office 2013 Standard
6.2.4	CorelDRAW Graphics Suite 2018 Education License
6.2.5	Microsoft®WINHOME 10 Russian Academic OLP ILicense NoLevel Legalization GetGenuine
6.2.6	Creative Cloud for Teams Multiple Platforms Multi European Languages Subscription 12 months L2 (10-49) Named EDU
6.2.7	Autodesk AutoCAD 2020
6.2.8	Autodesk 3ds Max 2018

6.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.1	Электронно-библиотечная система "Лань". Режим доступа: https://e.lanbook.com/
6.3.2	Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека онлайн". Режим доступа: https://biblioclub.ru/
6.3.3	Электронно-библиотечная система "BOOK.ru". Режим доступа: https://book.ru/
6.3.4	"Электронная библиотека учебников"
6.3.5	Электронно-библиотечная система "Юрайт"
6.3.6	Электронные библиотеки, словари, энциклопедии
6.3.7	Электронно-библиотечная система "polpred"
6.3.8	Scirus - система поиска научной информации
6.3.9	База данных международного индекса научного цитирования Scopus

6.3.10	Всемирная виртуальная библиотека (The WWW Virtual Library)
6.3.11	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)
6.3.12	Научная электронная библиотека "КиберЛенинка"
6.3.13	Компьютерная справочно-правовая система "КонсультантПлюс"
6.3.14	Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина
6.3.15	Научная электронная библиотека "eLIBRARY.RU"
6.3.16	Сайт национального открытого университета "ИНТУИТ"
6.3.17	Официальный интернет-портал правовой информации
6.3.18	Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов
6.3.19	ПЛАТФОРМА ОНЛАЙН-ОБРАЗОВАНИЯ «РАЗУМ»

7. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ К ПОТРЕБНОСТЯМ ОБУЧАЮЩИХСЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ОВЗ)

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) государственная итоговая аттестация проводится организацией с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с председателем и членами государственной экзаменационной комиссии);
- пользование необходимыми обучающимся с ОВЗ техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся лиц с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты Университета по вопросам проведения государственной итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся лиц с ОВЗ в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося с ОВЗ продолжительность сдачи обучающимся инвалидом государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ОВЗ организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;
- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся с ОВЗ не позднее чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы,

подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в Университете).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).