



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)



УТВЕРЖДАЮ

Директор

 В.Е.Жидков

«август» 2019 г.

**ПРОГРАММА**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
ОПОП Сервис  
Направление 43.03.01 Сервис  
программа подготовки «Сервис на предприятиях питания»  
кафедра «Сервис»  
Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная  
год начала подготовки - 2019

Ставрополь  
2019

## Лист согласования

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Разработчики программы:

Профессор кафедры «Сервис» \_\_\_\_\_ Н.В. Лазарева  
  
подпись

Доцент кафедры «Сервис» \_\_\_\_\_ Л.В. Семенова  
  
подпись

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Сервис» протокол № 1 от 28.08.2019 г.

Заведующий выпускающей  
кафедрой «Сервис» \_\_\_\_\_ В.Е. Жидков  
  
подпись

Рецензент:

Директор ООО «МС-К» \_\_\_\_\_ О.В. Сорокина  
  
подпись

**Сокращения**, используемые в настоящем документе:

**ГИА** – государственная итоговая аттестация;

**ГЭ** – государственный экзамен;

**ВКР** – выпускная квалификационная работа

**МК** – матрица компетенций;

**МД** – магистерская диссертация;

**ВО** – высшее образование;

**НИР** – научно-исследовательская работа;

**ОК** – общекультурные компетенции;

**ОПК** – общепрофессиональные компетенции;

**ОПОП** – основная профессиональная образовательная программа  
(образовательная программа);

**ПК** – профессиональные компетенции;

**РПД** – рабочая программа дисциплины;

**УП** – учебный план;

**ФГОС** – Федеральный государственный образовательный стандарт;

**ФОС** – фронды оценочных средств.

## Содержание

1. Общие положения .....	5
2. Оценочные средства (оценочные материалы) государственного экзамена.....	5
2.1. Компетенции, подлежащие оценке при проведении государственного экзамена.....	5
2.2 Форма проведения ГЭ.....	7
2.3. Особенности проведения государственного экзамена обучающихся из числа инвалидов .....	7
2.4 Перечень вопросов и заданий, выносимых на ГЭ (ИЭ).....	9
2.5 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания результатов.....	17
3 Оценочные средства выпускной квалификационной работы.....	19
3.1. Компетенции, подлежащие оценке при защите ВКР .....	19
3.2 Перечень примерных тем ВКР и примерных вопросов ГЭК, выносимых на защите ВКР .....	20
3.3 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания результатов.....	25
3.3.1 Процедура оценки сформированных компетенций в ВКР .....	25
3.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций .....	25
3.4. Оценка защиты ВКР на заседании ГЭК.....	29

## **1 Общие положения**

Государственная итоговая аттестация направлена на установление уровня подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис по основной профессиональной образовательной программе «Сервис на предприятиях питания», разработанной на его основе. Она представляет собой процесс итоговой проверки и оценки компетенций выпускника, полученных в результате обучения.

В соответствии с требованиями ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», нормативными документами Министерства образования и науки РФ для проведения оценки результатов освоения обучающимися по основной профессиональной образовательной программе высшего образования (далее – ОПОП ВО) для прохождения государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) должны быть разработаны оценочные средства (оценочные материалы).

Целью оценки уровня качества освоения ОПОП ВО по направлению 43.03.01 «Сервис» является проверка конечных результатов освоения ОПОП ВО, уровня освоения компетенций, подготовленности выпускников к заявленным в ОПОП видам профессиональной деятельности. В соответствии с требованиями ФГОС ВО в результате освоения программы бакалавриата у выпускника должны быть сформированы универсальные, общепрофессиональные, профессиональные компетенции.

ГИА в рамках освоения ОПОП ВО является обязательной.

ГИА проводится в виде государственного экзамена (ГЭ) и защиты выпускной квалификационной работы (ВКР).

## **2. Оценочные средства (оценочные материалы) государственного экзамена**

### **2.1. Компетенции, подлежащие оценке при проведении государственного экзамена**

Для оценки результатов освоения ОПОП ВО на государственный экзамен выносятся компетенции, представленные в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Перечень компетенций, оцениваемых на государственном экзамене

<b>Код</b>	<b>Формулировка компетенции</b>
<b>Универсальные компетенции</b>	
<b>УК-2.1</b>	Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними
<b>УК-2.2</b>	Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта
<b>УК-3.1</b>	Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
<b>УК-5.2</b>	Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях и
<b>УК-6.3</b>	Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста
<b>УК-6.4</b>	Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития
<b>УК-7.1</b>	Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности
<b>УК-8.1</b>	Анализирует факторы вредного влияния элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений)
<b>УК-8.2</b>	Обеспечивает безопасные и комфортные условия труда на рабочем месте, в том числе с помощью средств защиты
<b>УК-8.3</b>	Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности
<b>УК-8.5</b>	Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций. Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>	
<b>ОПК-3.3</b>	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
<b>ОПК-6.3</b>	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
<b>Профессиональные компетенции</b>	
<b>Тип задач профессиональной деятельности – сервисная деятельность</b>	
<b>ПК-1.2</b>	Участствует в разработке системы клиентских отношений
<b>Тип задач профессиональной деятельности – организационно - управленческая деятельность</b>	
<b>ПК-4.2</b>	Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов
<b>ПК-4.3</b>	Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
<b>ПК-6.4</b>	Использует наставничество, делегирование, и другие формы развития руководящего состава предприятия питания

## **2.2 Форма проведения ГЭ**

Государственный экзамен проводится в письменно-устной форме.

Форма билета ГЭ приведена в положении о государственной итоговой аттестации выпускников программ высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета, программ магистратуры.

## **2.3 Особенности проведения государственного экзамена обучающихся из числа инвалидов**

Для обучающихся из числа инвалидов государственный экзамен проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности).

При проведении государственного экзамена обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственного экзамена для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственного экзамена;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с председателями и членами ГЭК);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственного экзамена с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов 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 по вопросам проведения государственного экзамена доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи им государственного экзамена 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;

В зависимости от индивидуальных особенностей, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья выполняются следующие требования при проведении государственного экзамена:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи государственного экзамена 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 экзамена 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;

г) 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 государственный экзамен проводится в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения государственного экзамена 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 дирекции института). В заявлении

обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном экзамене, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного экзамена по отношению к установленной продолжительности.

## 2.4 Перечень вопросов и заданий, выносимых на ГЭ (ИЭ)

Полный перечень вопросов и заданий, выносимых на государственный экзамен приведен в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Вопросы и задания ГЭ

№ п/п	Дисциплина	Перечень теоретических и (или) практических вопросов и заданий, выносимых на ГЭ (ИЭ)	Оцениваемые компетенции (код)
1	Сервисология	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формы и методы удовлетворения потребностей сервисной деятельностью</li> <li>2. Главные этапы и закономерности исторического развития человеческих потребностей</li> <li>3. Потребительство и потребление, общественное воспитание потребностей</li> <li>4. Малые социальные группы как организационные формы удовлетворения потребностей</li> <li>5. Манипулирование, регулирование, управление потребностями</li> <li>6. Человек в различных аспектах существования: индивид, личность, индивидуальность</li> <li>7. Культура потребления и социальные технологии потребления</li> <li>8. Философские аспекты развития взглядов на человека и его потребности в XX веке</li> </ol> <p><i>Практическое задание (уметь, владеть):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Используя основы философских знаний выделить основные признаки классификации потребителей с позиции организации сервисной деятельности. Обосновать, что дает такая классификация в плане обслуживания потребителей сервисного продукта.</li> <li>2. Определить состав основных этапов зарождения и исторического развития сервисной деятельности. Охарактеризовать особенности развития рынка услуг и социальную значимость сферы сервиса в рамках российской экономики.</li> <li>3. Назовите группы потребностей с учётом критериев, положенных в основу классификации, используя знания основных философских концептов.</li> <li>4. Используя знания философии и психологии поясните, чем отличаются поведенческие стратегии в процессе осуществления покупок различных типов потребителей: когнитивный, независимый, новатор.</li> </ol>	УК-5.2; ОПК-3.3
2	Правовое обеспечение профессиональной деятельности	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система государственного регулирования и правового обеспечения сферы сервиса в России</li> <li>2. Гражданско-правовое регулирование сервисной деятельности</li> <li>3. Порядок проведения сертификации предоставляемых услуг, в частности услуг питания. Классификация предприятий сферы сервиса</li> </ol>	УК-2.1; УК-6.4; ОПК-6.3

		<p>4. Правовое регулирование создания, обеспечения функционирования и использования объектов сервисной деятельности</p> <p>5. Юридическая ответственность за нарушения в деятельности сервисных предприятий</p> <p><i>Практическое задание (уметь, владеть):</i></p> <p>1. Основываясь на использовании общеправовых знаний в различных сферах деятельности, приведите примеры специальных международных актов, примеры региональных международных актов, регулирующих сферу сервиса</p> <p>2. В ресторане авторской кухни повар-кондитер представил авторский рецепт нового теста, который был использован при производстве других кондитерских изделий в этом заведении. Автор потребовал от администрации предприятия заключения с ними договора на использование его рецепта, ссылаясь на то, что на все произведения, в том числе и созданные в порядке служебного задания, авторское право принадлежит самим авторам.</p> <p>Администрация ресторана отвергла данное требование, указывая на то, что в трудовом договоре прямо записано, что право на использование всех творческих результатов труда работников принадлежит работодателю. Опираясь на нормы российского права и используя общеправовые знания в различных сферах, обоснуйте правомерность поданной претензии.</p> <p>3. Объясните влияние экономических и политических факторов, а также социальной политики государства на развитие сферы сервиса в стране. Приведите конкретные примеры из отечественной и зарубежной практики, делая упор на развитие сферы питания.</p>	
3	Экология	<p><i>Знать:</i></p> <p>1. Основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p> <p>2. Природные ресурсы и принципы их рационального использования при проектировании предприятий сервиса</p> <p>3. Современный экологический кризис и стратегии выживания человечества</p> <p>4. Система экологического контроля в России: понятие, виды и методы.</p> <p>5. Экологические услуги: состав, функции, особенности функционирования</p> <p><i>Практическое задание (уметь, владеть):</i></p> <p>1. Водородный показатель отобранной пробы воды равен 11,2 (определено с помощью электродного иона-метра). Укажите источник пробы: атмосферные осадки, море, река, озеро. Сделайте выводы, как рН воды влияет на состояние окружающей среды. Обоснуйте возможность размещения предприятия питания на данной территории.</p> <p>2. В период активных весенних работ по благоустройству территории населенных пунктов и прилегающих к ним территорий населенных пунктов и прилегающих к ним территорий наблюдается массовое сжигание мусора как способа утилизации. Обоснуйте, к каким возможным последствиям, авариям, катастрофам, стихийным бедствиям может привести такая ситуация. Предложите рациональные решения, позволяющие снизить негативное воздействие сжигания мусора.</p> <p>3. В следствии аварии на предприятии N в атмосферном воздухе жилой зоны обнаружены следующие вещества в концентрациях: NO<sub>2</sub> – 0,16 мг/м<sup>3</sup> (ПДК – 0,085 мг/м<sup>3</sup>), формальдегид – 0,03 мг/м<sup>3</sup> (ПДК – 0,003 мг/м<sup>3</sup>).</p>	УК-8.1; УК-8.3; УК-8.5

		<p>Сформулируйте понятие суммарное ПДК, напишите формулу для его расчета. Проведите расчет и сделайте вывод о суммарной концентрации загрязняющих веществ в приземном слое воздуха данной зоны. Обоснуйте возможное влияние и вероятные последствия указанных загрязнителей для здоровья человека.</p> <p>4. Кафе "Фонтан" располагается на берегу озера и имеет свой водоем, в котором разводит товарную рыбу. Водоем был загрязнен сточными водами, содержащими 10 кг фтора (Мф). Площадь водоема 100 м<sup>2</sup> (S), глубина его 10 м (h), ПДК фтора 10 мг/кг, плотность воды 1000 кг/м<sup>3</sup> (ρ). Руководствуясь экологическими знаниями, обоснуйте, можно ли употреблять эту рыбу в пищу, если на каждой ступени пищевой цепи происходит накопление токсичных веществ в 10-кратном размере. Обоснуйте возможное влияние и вероятные последствия такого загрязнения на здоровья человека.</p>																		
4	Технологические процессы в сервисе	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стандартизация, метрология и сертификация как инструменты обеспечения качества процесса сервиса</li> <li>2. Стандартизация: цель, задачи, основные структурные элементы. Система международных стандартов качества</li> <li>3. Правила и порядок проведения сертификации. Системы сертификации</li> <li>4. Метрологическое обеспечение качества продукции предприятий сервиса</li> <li>5. Обоснование рационального выбора используемых ресурсов при обеспечении процесса сервиса</li> </ol> <p><i>Практическое задание (уметь владеть):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оценить, как изменились параметры технологического процесса (уровень унификации конструкций) в отчетном году по сравнению с базисным (для расчета использовать коэффициент применяемости, %). Исходные данные для расчета приведены в таблице.</li> </ol> <table border="1" data-bbox="587 1193 1265 1319"> <thead> <tr> <th>Показатель</th> <th>Базисный год</th> <th>Отчетный год</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Общее число составных частей</td> <td>50</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>Число оригинальных частей</td> <td>12</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. По методике обобщенной оценки качества Госстандарта России проверить соответствие качества выбранных ресурсов (электроламп) нормативу. Средняя продолжительность горения электроламп определенной мощности, изготовленных предприятием, - 420 часов. Нормативное значение ресурса электролампы - 450 часов. Коэффициент полезного действия имеет нормативное значение 20 лм/Вт, а фактический коэффициент - 19 лм/Вт.</li> <li>3. Сделать вывод о целесообразности выбора используемых ресурсов в технологическом процессе предприятия питания. Имеются данные об уровнях качества однотипных посудомоечных машин, изготовленных фирмами "Веста" ("Вятка-Алёнка") и "Аристон" по паспортным данным. Дать сравнительную оценку уровней качества посудомоечных машин, если определенные экспертным путем коэффициенты весомости каждого фактора составляют соответственно 0,31, 0,29, 0,03, 0,07, 0,3.</li> </ol> <p>Исходные данные для сравнения</p> <table border="1" data-bbox="587 1933 1265 2040"> <thead> <tr> <th>Показатель качества Посудомоечной машины</th> <th>Единицы измерения</th> <th>"Веста"</th> <th>"Аристон"</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Показатель	Базисный год	Отчетный год	Общее число составных частей	50	55	Число оригинальных частей	12	14	Показатель качества Посудомоечной машины	Единицы измерения	"Веста"	"Аристон"					УК-2.2; ПК-4.2
Показатель	Базисный год	Отчетный год																		
Общее число составных частей	50	55																		
Число оригинальных частей	12	14																		
Показатель качества Посудомоечной машины	Единицы измерения	"Веста"	"Аристон"																	

		<table border="1"> <tr> <td>Расход воды на цикл основной мойки</td> <td>л</td> <td>90</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>Номинальная загрузка посуды</td> <td>кг</td> <td>4</td> <td>3,5</td> </tr> <tr> <td>Время самого продолжительного цикла мойки при 90 0С при заливке только холодной воды</td> <td>мин</td> <td>100</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>Потребляемая мощность</td> <td>Вт</td> <td>2200</td> <td>2400</td> </tr> <tr> <td>Гарантийный срок годности</td> <td>год</td> <td>3,5</td> <td>5</td> </tr> </table>	Расход воды на цикл основной мойки	л	90	85	Номинальная загрузка посуды	кг	4	3,5	Время самого продолжительного цикла мойки при 90 0С при заливке только холодной воды	мин	100	120	Потребляемая мощность	Вт	2200	2400	Гарантийный срок годности	год	3,5	5	
Расход воды на цикл основной мойки	л	90	85																				
Номинальная загрузка посуды	кг	4	3,5																				
Время самого продолжительного цикла мойки при 90 0С при заливке только холодной воды	мин	100	120																				
Потребляемая мощность	Вт	2200	2400																				
Гарантийный срок годности	год	3,5	5																				
5	Основы проектирования	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Состав проектной документации. Виды конструкторских документов.</li> <li>2. Требования к оформлению проектов в сфере сервиса: структура проектной документации.</li> <li>3. Современные средства выполнения и редактирования изображений и чертежей в проектах в сфере сервиса. Общие сведения.</li> <li>4. Библиографический поиск в решении стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры.</li> <li>5. Основные требования информационной безопасности при решении стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий.</li> </ol>	УК-2.1																				
6	Дисциплина по физической культуре и спорту	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Здоровый образ жизни как основа успешной социальной адаптации</li> <li>2. Режим труда и отдыха как основной фактор увеличения работоспособности человека</li> <li>3. Социально-биологические основы физической культуры</li> <li>4. Понятие о физической работоспособности в профессиональной деятельности и методы ее повышения</li> <li>5. Понятие об умственной работоспособности и методы ее повышения</li> </ol> <p><i>Практическое задание (уметь владеть):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработать схему, представляющую совокупность методов и средств физической культуры, обеспечивающих должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</li> <li>2. Разработать схему, представляющую систему задач решаемых в процессе физического воспитания и направленных на формирование способности поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний.</li> </ol>	УК-7.1																				

7.	Психологический практикум	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие о профессиональной этике, как основе работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</li> <li>2. Профессиональная этика в сфере сервиса: структура, виды, прикладные аспекты.</li> <li>3 Особенности этикета в сервисных организациях: специфика ведения деловых бесед, встреч и переговоров</li> <li>4. Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса</li> <li>5. Корпоративный этикет и корпоративная культура сервисной организации</li> </ol> <p><i>Практическое задание (уметь владеть):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В коллективе предприятия ресторанного сервиса за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Сотрудники успешно справлялись с порученными заданиями. В связи выходом на пенсию ведущего шеф-повара на его должность был назначен молодой сотрудник, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы и т.п. Он значительно расширил предлагаемый ассортимент продукции. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций. Через некоторое время посетители ресторана отметили ухудшение качества предоставляемых услуг. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Решив, что нужно оздоровить коллектив, директор ресторана предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось. Обоснуйте свое мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления. Определите: тип конфликта; состав конфликтующих сторон; поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации; методы и конкретные пути разрешения конфликта.</li> <li>2. Официант принес заказ клиенту и поняв, что у того плохое настроение начал его смешить. Дайте оценку его действий с точки зрения этических норм поведения работника сервиса, а также с учитывая этнические и культурные различия клиентов заведения.</li> <li>3. Выполнить диагностику корпоративной культуры предприятий питания.</li> </ol> <p>Карта экспертной оценки силы культуры управления предприятий питания представлена в таблице:</p> <table border="1" data-bbox="587 1778 1265 2020"> <thead> <tr> <th>Структурные элементы культуры</th> <th>Ресторан №1</th> <th>Ресторан №2</th> <th>Ресторан №3</th> <th>Ресторан №4</th> <th>Ресторан №5</th> <th>Коэффициент значимости</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Культура условий труда</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>0,10</td> </tr> </tbody> </table>	Структурные элементы культуры	Ресторан №1	Ресторан №2	Ресторан №3	Ресторан №4	Ресторан №5	Коэффициент значимости	Культура условий труда	1	5	4	2	2	0,10	УК-3.1; УК-6.3
Структурные элементы культуры	Ресторан №1	Ресторан №2	Ресторан №3	Ресторан №4	Ресторан №5	Коэффициент значимости											
Культура условий труда	1	5	4	2	2	0,10											

		Культура управления	2	4	3	1	2	0,15	
		Культура производства	3	3	2	2	1	0,10	
		Культура персонала	4	4	1	1	3	0,15	
		Культура коммуникаций	5	5	3	2	2	0,07	
		Культура взаимоотношений с контрагентами	3	4	2	1	4	0,08	
		Культура инноваций	2	5	4	3	1	0,09	
		Культура организации труда	1	4	3	4	3	0,07	
		Культура социального обеспечения	4	5	1	2	2	0,09	
		Экономическая культура	2	5	2	1	4	0,10	
8	Основы предпринимательской деятельности	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>История возникновения и сущность предпринимательства, как основы удовлетворения требований потребителя в системе сервисной деятельности.</li> <li>Содержание и современные формы и виды предпринимательства в сфере сервиса</li> <li>Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения</li> <li>Предпринимательские риски и методы их предотвращения (минимизации)</li> <li>Организация обслуживания потребителей услуг: консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса</li> <li>Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса</li> <li>Оценка эффективности предпринимательской деятельности в сфере сервиса</li> <li>Инфраструктура бизнеса. Формирование предпринимательской среды с учетом требований потребителей</li> <li>Технологии процесса сервиса и системы клиентских отношений с учетом требований потребителей</li> <li>Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации</li> <li>Конкуренция предпринимателей в сервисной деятельности, оценка конкурентоспособности предприятия сервиса</li> </ol> <p><i>Практическое задание (уметь владеть):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Предприниматель решил организовать собственное предприятия ресторанного бизнеса. Опишите основные этапы технологии создания контактной зоны сервисного предприятия. Дайте краткое описание этих этапов на примере конкретного предприятия.</li> <li>Приведите объяснение, почему весьма привлекательной</li> </ol>							ПК-1.2

		<p>для малого бизнеса является сфера услуг. Приведите соответствующие примеры. Обоснуйте отличие российской практики в данном аспекте от зарубежной.</p> <p>3. За выполненную работу предприниматель должен получить 600 тыс. руб. Заказчик не имеет возможности рассчитаться в данный момент и предлагает отложить срок уплаты на 2 года, по истечении которых он обязуется выплатить 730 тыс. руб. Выгодно ли это предпринимателю, если приемлемая норма прибыли составляет 10%? Какова минимальная ставка, которая делает подобные условия невыгодными для предпринимателя?</p> <p>4. Сети ресторанов быстрого питания активно развиваются возможности рестораторов из «быстрого» формата достаточно велики. Будут ли они на рынке первыми или вторымиво многом зависит от их умения стандартизировать работу персонала для качественного обслуживания клиентов. К сожалению, пока в ресторанах быстрого питания в нашей стране уровень выполнения стандартов обслуживания невысок.</p> <p>Учитывая, что, во-первых, в своем развитии отечественные рестораны этого формата ориентируются на принципы работы западных коллег и, во-вторых, конкуренция на рынке усиливается по мере открытия новых заведений, в будущем требования к качеству выполнения стандартов обслуживания значительно возрастут. И как результат- рестораторы быстрого питания сосредоточатся на улучшении обслуживания своих клиентов.</p> <p>Обосновать основные положения стандартов обслуживания для персонала ресторана быстрого питания</p>	
		<p>5. Проанализируйте характерные особенности сервисного обслуживания в компании «Альфа». Разработайте инновационную стратегию для сервисного центра «Альфа» с целью успешного его развития на рынке данных услуг.</p> <p>Сервисный центр осуществляет свою деятельность на территории РФ через сеть филиалов. Каждый филиал сертифицирован и имеет собственную производственно-технологическую базу для ремонта аппаратуры и диагностики компьютерной техники , работы с катриджами и тонерами.</p> <p>Для удобства клиента сервисные подразделения расположены в центральной части городов. Наличие собственного автотранспорта позволяет сотрудникам компании осуществлять работы по любому адресу ,в том числе и сельской местности.</p> <p>В штате компании более 1500 технических специалистов по обслуживанию контрольно-кассовой, компьютерной и оргтехники, банковского оборудования , платежных и информационных терминалов и другой специализированной техники.</p> <p>На сегодняшний день на обслуживании компании находится более 350 тысяч единиц оборудования. Силами профессионалов компании каждая единица техники проходит качественное обслуживание в соответствии с рекомендациями заводов производителей и взятыми обязательствами перед ее владельцами.</p> <p>Коллективом компании «Альфа» выстроены партнерские взаимоотношения с крупнейшими поставщиками и производителями оборудования различных сфер применения. Данные взаимоотношения позволяют</p>	

		<p>своевременно и качественно удовлетворять потребности клиента как по техническому обслуживанию имеющегося оборудования, так и по оснащению современными и качественными комплектующими.</p> <p>6. Автоцентр «Драйв» реализует новые автомобили и автомобили с пробегом различных марок. Помимо продажи автомобилей автоцентр «Драйв» предлагает своим клиентам и другие услуги : возможность покупки по системе Трейд-ин, автострахование , а так же выгодный кредит.</p> <p>При покупке дорогого автомобиля с пробегом гражданину Петрову был предложен предпродажный сервис, за который нужно было заплатить определенную сумму, не входящую в определенную стоимость автомобиля.</p> <p>Гражданин Петров от оплаты данной услуги отказался.</p> <p>Определите и обоснуйте, следовало бы гражданину Петрову воспользоваться услугой предпродажного сервиса.</p>	
9	<p>9.1 Санитария и гигиена на предприятиях питания</p> <p>9.2 Основы санитарии и гигиены</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Экологическая экспертиза и диагностика предприятий питания</li> <li>2. Производственный контроль качества продукции предприятий питания</li> <li>3. Микробиологические основы хранения пищевых продуктов на предприятиях питания</li> <li>4. Санитарные требования к обработке сырья и производству кулинарной продукции</li> <li>5. Контроль за соблюдением законодательства РФ в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов</li> </ol> <p><i>Практическое задание (уметь владеть):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В процессе проведения экологической экспертизы и диагностики предприятия питания результаты исследования состояния микроклимата показали, что в горячем цехе в летний период времени физические параметры воздуха были следующими: Температура воздуха - 28 0С; Относительная влажность - 60%; Скорость движения воздуха - 0,2 м/с. Сделайте заключение о том, являются ли параметры микроклимата оптимальными, допустимыми или недопустимыми. В случае если наблюдаются отклонения физических характеристик воздуха от нормативных, укажите причину этих отклонений, последствия для работников цеха и обоснуйте возможные пути разрешения сложившейся ситуации.</li> <li>2. Бракеражная комиссия при раздаче проверяла температуру отпуска блюд. Первые блюда имели температуру + 75<sup>0</sup>С, вторые + 60<sup>0</sup>С, холодные блюда +16<sup>0</sup>С. Обоснуйте замечания комиссии о результатах экспертизы блюд</li> </ol>	УК-8.2
10	<p>10.1 Безопасность продовольственного сырья и продуктов питания</p> <p>10.2 Безопасность пищевой продукции</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие биологической безопасности</li> <li>2. Загрязнение сырья и продуктов животного происхождения ксенобиотиками. Основные пути</li> <li>3. Гигиеническая оценка безопасности молока</li> <li>4. Загрязнение сырья и продуктов животного происхождения ксенобиотиками биологического происхождения. Пищевые отравления микробной этиологии.</li> <li>5. Пищевые добавки. Классификация, гигиенические принципы нормирования и контроль за их применением</li> </ol> <p><i>Практическое задание (уметь владеть):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опишите правила отбора проб / образцов жидких</li> </ol>	ПК-4.3

		пищевых продуктов для лабораторного исследования. 2. Опишите правила отбора проб / образцов сыпучих пищевых продуктов для лабораторного исследования. 3. Опишите правила отбора проб / образцов сливочного масла, твердых жиров и сыра для лабораторного исследования.	
--	--	--	--

## 2.5 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания результатов

Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» на основании ответа выпускника, устной беседы и дополнительных вопросов членов ГЭК.

- *Отлично (3 уровень сформированности компетенций)* - ставится при полных, исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные экзаменационные и дополнительные вопросы. Ответы должны отличаться логической последовательностью, четкостью выражения мыслей и обоснованностью выводов, характеризующих знание литературы, понятийного аппарата источников нормативно-правовых актов, умение ими пользоваться при ответе. Выводы, сделанные по результатам ответов, обоснованы.

- *Хорошо (2 уровень сформированности компетенций)* - ставится при полных, аргументированных ответах на все основные экзаменационные и дополнительные вопросы. Ответы должны отличаться логичностью, четкостью, знанием понятийного аппарата и литературы по теме вопроса при незначительных упущениях или неточностях. Логика расчетов должна быть верна, но могут быть допущены ошибки не принципиального характера. Выводы верны, но обоснование их не совсем полное.

- *Удовлетворительно (1 уровень сформированности компетенций)* - ставится при слабо аргументированных ответах, характеризующих общее представление и элементарное понимание существа поставленных вопросов, понятийного аппарата и обязательной литературы. Выводы и их обоснование неполные, содержат ошибки.

- *Неудовлетворительно (компетенции не сформированы)* – ставится при незнании обучающимся существа экзаменационных вопросов, неверно сформулированных выводах, либо при их отсутствии.

В таблице 2.3 приведена общая характеристика шкалы оценок уровня сформированности компетенций, оцениваемых на ГЭ.

Таблица 2.3 – Общая характеристика шкалы оценок уровня сформированности компетенций, оцениваемых на ГЭ

Критерий	«Отлично»	«Хорошо»	«Удовлетворительно»	«Неудовлетворительно»
Степень владения профессиональной терминологией	владение профессиональной терминологией свободное, обучающийся	Владение профессиональной терминологией обучающийся владеет на достаточном	Владение профессиональной терминологией обучающийся владеет на минимально необходимом	Владение профессиональной терминологией обучающийся владеет слабо, испытывает затруднения с

	не испытывает затруднений с ответом при видоизменении задания	уровне, не испытывает больших затруднений с ответом при видоизменении задания	уровне, испытывает затруднения с ответом при видоизменении задания	ответом при видоизменении задания
Уровень освоения обучающимся теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач	обучающийся демонстрирует высокий уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач	обучающийся демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач	обучающийся демонстрирует пороговый уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач	обучающийся демонстрирует низкий уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач
Логичность, обоснованность, четкость ответа	обучающийся исчерпывающе, последовательно, обоснованно и логически стройно излагает ответ, без ошибок; ответ не требует дополнительных вопросов	обучающийся грамотно, логично и по существу излагает ответ, не допускает существенных ошибок и неточностей в ответе на вопросы, но изложение недостаточно систематизировано и последовательно	обучающийся усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных особенностей, деталей, допускает неточности, нарушает последовательность в изложении программного материала, материал не систематизирован, недостаточно правильно	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные грубые ошибки; основное содержание материала не раскрыто
Ориентированность в нормативной, научной и специальной литературе	обучающийся без затруднений ориентируется в нормативной, научной и специальной литературе	обучающийся с некоторыми затруднениями ориентируется в нормативной, научной и специальной литературе	обучающийся с затруднением ориентируется в нормативной, научной и специальной литературе (на минимальном уровне)	обучающийся не ориентируется в нормативной, научной и специальной литературе

Процедура оценивания компетенций представляет собой сопоставление фактического материала, представленного обучающимся при ответе на вопросы и задания, с утвержденными критериями по данной компетенции приведенными в рабочей программе ГЭ.

Общая оценка выводится как среднеарифметическая величина оценок членов экзаменационной комиссии, округленная до целого значения 5 (отлично), 4 (хорошо), 3 (удовлетворительно), 2 (неудовлетворительно). В сводный оценочный лист уровня сформированности компетенций при сдаче ГЭ вносятся оценки всех членов ГЭК. Итоговая оценка по государственному экзамену принимается голосованием членов ГЭК, простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Форма Сводного оценочного листа уровня сформированности компетенций при сдаче ГЭ приведена в Приложении А. В Оценочном листе указываются все компетенции, вынесенные на подготовку и сдачу государственного экзамена согласно учебному плану ОПОП ВО.

В оценочном листе принимаются следующие обозначения оценки компетенций:

- 1 уровень освоения компетенции – А;
- 2 уровень освоения компетенции – Б;
- 3 уровень освоения компетенции – В.

Порядок проведения апелляции по результатам оценки ГИА приведен в Положении о государственной итоговой аттестации выпускников по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры.

### **3 Оценочные средства выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа в соответствии с ОПОП бакалавриата выполняется в виде бакалаврской работы и является заключительным этапом их обучения в высшем учебном заведении. Выпускная квалификационная работа подтверждает соответствующий уровень квалификации и компетенций, определяемый стандартами образования и требованиями других нормативных документов.

Защита выпускной квалификационной работы должна продемонстрировать уровень овладения выпускником необходимыми теоретическими знаниями и практическими умениями и навыками, сформированность компетенций, позволяющих бакалавру самостоятельно решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

#### **3.1 Компетенции, подлежащие оценке при защите ВКР**

В процессе защиты ВКР выпускник должен проявить свои компетенции, сформированные в течение всего периода обучения. В соответствии с требованиями ФГОС ВО в результате освоения программы бакалавриата у выпускника должны быть сформированы общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

ВКР демонстрирует возможности выпускника в следующих направлениях:

- определение проблемной области бакалаврской работы;
- представление предмета и объекта исследования;
- описание и применение системы методов исследования;
- подбор, анализ и систематизация данных;
- реализация поставленной проблемы и механизмов ее решения;
- анализ полученных результатов.

Для оценки результатов освоения ОПОП ВО в выпускной квалификационной работе выделены компетенции, представленные в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Компетенции, оцениваемые ВКР

<b>Код</b>	<b>Формулировка компетенции</b>
<b>ОПК-1.1</b>	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сервисной деятельности организации
<b>ОПК-1.2</b>	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисной деятельности организации
<b>ОПК-1.3</b>	Использует технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации
<b>ОПК-2.1</b>	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
<b>ОПК-2.2</b>	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
<b>ОПК-2.3</b>	Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
<b>ОПК-3.1</b>	Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
<b>ОПК-3.2</b>	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
<b>ОПК-4.1</b>	Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
<b>ОПК-4.2</b>	Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
<b>ОПК-4.3</b>	Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
<b>ОПК-5.1</b>	Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
<b>ОПК-5.2</b>	Принимает экономически обоснованные управленческие решения
<b>ОПК-5.3</b>	Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
<b>ОПК-6.1</b>	Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
<b>ОПК-6.2</b>	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
<b>ОПК-7.1</b>	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
<b>ОПК-7.2</b>	Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
<b>ПК-1.1</b>	Применяет клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
<b>ПК-1.3</b>	Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений
<b>ПК-2.1</b>	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение
<b>ПК-2.2</b>	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
<b>ПК-2.3</b>	Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия
<b>ПК-3.1</b>	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами
<b>ПК-3.2</b>	Применяет методы управления проектами
<b>ПК-3.3</b>	Участствует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
<b>ПК-4.1</b>	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса
<b>ПК-5.1</b>	Использует организационно- управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания

<b>ПК-5.2</b>	Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
<b>ПК-5.3</b>	Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг
<b>ПК-6.1</b>	Оценивает материальные ресурсы и функциональные возможности персонала предприятия
<b>ПК-6.2</b>	Планирует и организует текущую деятельность служб и отделов предприятий питания
<b>ПК-6.3</b>	Осуществляет координацию и контроль эффективности предприятий питания

### **3.2 Перечень примерных тем ВКР**

- 1 Совершенствование обслуживания потребителей как фактор повышения конкурентоспособности предприятия (организации) питания.
- 2 Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности предприятия (организации) питания.
- 3 Совершенствование управления качеством обслуживания на предприятиях (организациях) питания.
- 4 Использование инновационных технологий на предприятиях (организациях) питания с целью повышения качества обслуживания клиентов.
- 5 Перспективные формы обслуживания клиентов (гостей) на предприятиях питания.
- 6 Использование информационных технологий в системе управления предприятиями питания
- 7 Современные производственные технологии ресторанного сервиса.
- 8 Оценка качества управления ресурсами предприятия питания (на конкретном примере)
- 9 Анализ жизненного цикла предприятия питания и разработка рекомендаций его развитию (на примере конкретного предприятия).
- 10 Формирование корпоративной культуры на предприятии питания (на конкретном примере).
- 11 Совершенствование имиджа предприятия питания (на конкретном примере).
- 12 Формирование стратегии деятельности предприятия питания (на конкретном примере).
- 13 Совершенствование конкурентной стратегии сервисного предприятия (на конкретном примере).
- 14 Инновационные процессы в продвижении сервисного продукта.
- 15 Совершенствование управления инновациями на предприятии питания (на конкретном примере).
- 16 Организация сервисного обслуживания клиентов компании с использованием веб-технологий (на примере конкретного предприятия).

17 Внедрение новых услуг для клиентов предприятия сферы сервиса (на конкретном примере).

18 Социально-психологический аспект условий труда сотрудников предприятия (организации) сервиса и их влияние на мотивацию профессиональной деятельности.

19 Современный подход к разработке карты блюд и карты вин, коктейлей, смешанных напитков разного вида в ресторанах и барах.

20 Разработка имиджа арт-кафе (на примере конкретного предприятия).

21 Выявление потребительских предпочтений как фактор повышения качества обслуживания на предприятиях сервиса

22 Формирование системы мотивации потребительского спроса предприятия сервиса

23 Роль социального проектирования в повышении эффективности деятельности предприятия питания.

24 Разработка эффективной стратегии управления предприятием питания (на примере конкретного предприятия).

25 Формирование репутации и стиля предприятия питания (на примере конкретного предприятия).

26 Бизнес-планирование как одна из предпосылок успешного функционирования предприятия питания (на примере конкретного предприятия).

27 Влияние информационных технологий на эффективность деятельности предприятия питания.

28 Управление товароматериальными запасами на предприятии питания (на примере конкретного предприятия).

29 Разработка рекомендаций по формированию бренда предприятия питания (на примере конкретного предприятия).

30 Разработка рекомендаций по совершенствованию меню предприятия питания (на примере конкретного предприятия).

31 Разработка рекомендаций по организации банкетов на предприятии питания (на примере конкретного предприятия).

32 Разработка рекомендаций по совершенствованию форм и технологий обслуживания на предприятии питания (на примере конкретного предприятия).

33 Разработка рекомендаций по совершенствованию работы предприятия питания (на примере конкретного предприятия).

34 Разработка мероприятий по улучшению качества услуг и повышению уровня сервиса на предприятиях питания (на примере конкретного предприятия).

35 Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисных технологий в баре (на примере конкретного предприятия).

36 Разработка мероприятий по совершенствованию культуры обслуживания предприятия питания (на примере конкретного предприятия).

37 Разработка рекомендаций по совершенствованию ресторанного сервиса (на примере конкретного предприятия).

38 Разработка рекомендаций по совершенствованию управления персоналом на предприятии питания (на примере конкретного предприятия).

39 Разработка рекомендаций по планированию деятельности в организациях питания (на примере конкретного предприятия).

40 Разработка рекомендаций по проведению рекламных мероприятий в организациях питания (на примере конкретного предприятия).

41 Разработка рекомендаций по повышению эффективности работы в организациях питания (на примере конкретного предприятия).

42 Разработка рекомендаций по проведению оценки качества продукции предприятия питания (на примере конкретного предприятия).

43 Разработка мероприятий по рациональной организации труда на предприятиях питания (на примере конкретного предприятия).

44 Разработка мероприятий по совершенствованию досуговой деятельности на предприятиях питания (на примере конкретного предприятия).

45 Разработка рекомендаций по совершенствованию специальных форм обслуживания на предприятиях питания (на примере конкретного предприятия).

46 Разработка рекомендаций по оптимизации хозяйственных связей в организации питания (на примере конкретного предприятия).

47 Разработка рекомендаций по совершенствованию системы адаптации персонала на предприятиях питания (на примере конкретного предприятия).

48 Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисных технологий в ресторанном бизнесе (на примере конкретного предприятия).

49 Разработка рекомендаций по осуществлению контроля деятельности в организациях питания (на примере конкретного предприятия).

50 Разработка рекомендаций по стимулированию сбыта в организациях питания (на примере конкретного предприятия).

51 Разработка рекомендаций по принятию управленческих решений в организациях питания (на примере конкретного предприятия).

52 Разработка рекомендаций по формированию конкурентных преимуществ в организациях питания (на примере конкретного предприятия).

53 Разработка рекомендаций по проведению маркетинговых исследований в организациях питания (на примере конкретного предприятия).

54 Анализ маркетинговых стратегий в организациях питания (на примере конкретного предприятия).

55 Разработка рекомендаций по этической культуре ресторанного сервиса (на примере конкретного ресторана).

56 Разработка рекомендаций по формированию положительного имиджа предприятия питания (на примере конкретного предприятия).

57 Разработка мероприятий по совершенствованию корпоративной культуры на предприятии питания (на примере конкретного предприятия).

58 Разработка рекомендаций по совершенствованию мотивации персонала на организациях питания (на примере конкретного предприятия).

59 Разработка рекомендаций по осуществлению контроля за персоналом на предприятиях питания (на примере конкретного предприятия).

60 Разработка рекомендаций по улучшению санитарно-эпидемиологического состояния предприятия питания (на примере конкретного предприятия).

61 Разработка рекомендаций по презентации коктейлей и смешанных напитков на предприятии питания (на примере конкретного предприятия).

62 Разработка рекомендаций по кулинарной характеристике блюд и напитков на предприятии питания (на примере конкретного предприятия).

63 Разработка рекомендаций по совершенствованию этической и эстетической культуры сервиса на предприятиях питания (на примере конкретного предприятия).

64 Разработка рекомендаций по организации производственного процесса на предприятии питания (на примере конкретного предприятия).

65 Разработка рекомендаций по совершенствованию технологических принципов производства продукции питания (на примере конкретного предприятия).

66 Разработка рекомендаций по совершенствованию корпоративного питания на предприятиях питания (на примере конкретного предприятия).

67 Разработка рекомендаций по совершенствованию организации питания по системе шведский стол (на примере конкретного предприятия).

68 Разработка рекомендаций по совершенствованию кейтеринга на предприятиях питания (на примере конкретного предприятия).

69 Организация производственно-торговой деятельности предприятия питания (на примере конкретного предприятия).

70 Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания (на примере конкретного предприятия).

#### Темы НИР

Государственные меры поддержки предприятий (организаций) сервиса.  
Состояние, тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса (на примере региона).

Инновационное развитие предприятий сервиса в условиях глобализации.

### **3.3 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания результатов**

#### **3.3.1 Процедура оценки сформированных компетенций в ВКР**

Оценку результатов выполнения ВКР осуществляют:

- руководитель ВКР, оценивая, качество подготовленной к защите ВКР, поведенческий аспект (способность, готовность, самостоятельность, ответственность) обучающегося в период выполнения работы;

- консультант по разделу ВКР, оценивая, качество подготовленного раздела ВКР, поведенческий аспект (способность, готовность, самостоятельность, ответственность) обучающегося в период выполнения работы;

- члены ГЭК, оценивая, качество выполнения и защиты ВКР, качество освоения ОПОП ВО.

Объектами оценки ВКР являются:

а) пояснительная записка ВКР;

б) доклад обучающегося на заседании государственной экзаменационной комиссии, презентация ВКР;

в) ответы обучающегося на вопросы, заданные членами комиссии в ходе защиты ВКР.

#### **3.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций**

Оценивание бакалаврской работы осуществляется по четырем группам критериев:

1) критерии содержания:

– обоснованность выбора и актуальность темы ВКР;

– обоснование практической и теоретической значимости ВКР;

– уровень осмысления вопросов и обобщения собранного материала;

– наличие в ВКР результатов, которые в совокупности решают конкретную практическую задачу или разработок, использование которых обеспечивает решение прикладных задач;

– обоснованность и четкость сформулированных выводов;

– адекватность использования методов исследования, объем и уровень анализа литературы по исследуемой проблеме, релевантность, полнота, корректность и содержание цитирования, логичность изложения материала;

2) критерии оформления пояснительной записки ВКР:

– владение стилем изложения, орфографическая и пунктуационная грамотность;

– соответствие формы представления работы требованиям, предъявляемым к оформлению такого рода работ;

3) критерии процедуры защиты ВКР:

– качество устного доклада: логичность, точность формулировок, обоснованность выводов;

– презентационные навыки: структура и последовательность изложения материала, соблюдение временных требований, использование презентационного оборудования и/или раздаточного материала, контакт с аудиторией, язык изложения;

– качество ответов на вопросы членов ГЭК: логичность, глубина, правильность и полнота ответов;

4) отзыв руководителя - оценка содержания и оформления ВКР.

В таблице 3.2 даны содержание разделов и совокупные ожидаемые результаты образования в компетентностном формате по ФГОС ВО.

Таблица 3.2 - Соотнесение содержания разделов ВКР совокупным ожидаемым результатам образования в компетентностном формате по ФГОС ВО

Разделы ВКР	Закрепленные за государственной итоговой аттестацией компетенции по ФГОС ВО
Аннотация	
Введение	
Основная часть:	
1. Теоретический раздел	ОПК-6.1, ОПК-6.2
2. Аналитический раздел	ОПК-2.1, ОПК-4.1, ПК-2.1, ПК-4.1, ПК-5.3, ПК-6.1, ПК-6.2
3. Проектный раздел	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ПК-11, ПК-1.3, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-5.1, ПК-5.2
4. Экономическое обоснование исследуемой проблемы	ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.2, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3, ПК-6.3
5. Безопасность и экологичность работы	ОПК-3.2, ОПК-7.1, ПК-7.2, ПК-3.3
Заключение	
Список использованных источников	ОПК-6.1
Приложения	

В таблице 3.3 представлены критерии оценивания компетенций, реализованных в ВКР.

Таблица 3.3 – Критерии оценивания ВКР

№ п/п	Оцениваемые составляющие ВКР	Весовой коэффициент	Основные критерии для оценивания	Оценка (по 100-балльной системе)
<b>ОЦЕНИВАНИЕ ТЕКСТА ВКР</b>				

1	<b>Введение к ВКР</b>	0,05	<p><i>Критерии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ актуальность, теоретическая и практическая значимость темы;</li> <li>▪ корректность постановки целей и задач работы, их соответствие заявленной теме</li> </ul>	5
2	<b>Теоретические основы изучения проблемы</b>	0,10	<p><i>Критерии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ достоверность научно-технической информации (на русском и иностранном языках) в области сервисной деятельности;</li> <li>▪ обработка, обобщение и критическая оценка информации для проведения исследования</li> </ul>	10
3	<b>Анализ изучаемой проблемы</b>	0,20	<p><i>Критерии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ достоверность информации по объекту исследования;</li> <li>▪ достоверность научно-технической информации (на русском и иностранном языках) в области сервисной деятельности;</li> <li>▪ качество аналитической оценки деятельности предприятия;</li> <li>▪ обоснованность направления исследования;</li> <li>▪ полнота учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности предприятия;</li> <li>▪ корректность обоснования спроса на сервисные услуги</li> </ul>	20
4	<b>Разработка рекомендаций и обоснование мероприятий по решению исследуемой проблеме</b>	0,30	<p><i>Критерии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ возможности применения рекомендованных мероприятий в планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия питания;</li> <li>▪ полнота учета комплекса сервисных услуг объекта исследования;</li> <li>▪ грамотность в разработке предлагаемых решений по обслуживанию потребителей сервисных услуг в зависимости изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>▪ корректность и полнота проводимых расчетов по выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителей</li> </ul>	30
4	<b>Экономическое обоснование работы</b>	0,15	<p><i>Критерии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ самостоятельность и качество выполнения экономических расчетов при оценке эффективности результатов деятельности предприятия;</li> <li>▪ комплексный подход к оценке экономического эффекта и эффективности от разработки сервисных услуг</li> </ul>	20
5	<b>Безопасность и экологичность работы</b>	0,15	<p><i>Критерии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ привязка мероприятий безопасности к разрабатываемому виду услуг;</li> <li>▪ использование для разработки мероприятий по обеспечению безопасности актуальных положений норм и нормативов;</li> <li>▪ результаты мероприятий по обеспечению экологической безопасности для предприятий</li> </ul>	20

			питания; <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ использование основных методов защиты персонала и потребителей от возможных чрезвычайных ситуаций</li> </ul>	
6	<b>Заключение ВКР</b>	0,05	<i>Критерии:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ достоверность и практическая значимость результатов;</li> <li>▪ самостоятельность изложения материала;</li> <li>▪ полнота решения поставленных задач;</li> <li>▪ обоснованность выводов;</li> <li>▪ грамотность и логичность письменного изложения.</li> </ul>	10
7	<b>Оформление текста ВКР</b>  Все составляющие ВКР	0,10	<i>Критерии:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ соответствие стандартам оформления работы;</li> <li>▪ корректность оформления предоставляемых графических и табличных интерпретаций текста;</li> <li>▪ наличие приложений и их соответствие ссылкам в тексте работы</li> </ul>	10
<b>Оценка ВКР</b>		1,0		100
<b>ОЦЕНИВАНИЕ ОТКРЫТОЙ ЗАЩИТЫ ВКР</b>				
6	<b>Доклад и презентация</b>	0,40	<i>Критерии:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ясность, логичность, профессионализм изложения доклада;</li> <li>▪ наглядность и структурированность материала презентации;</li> <li>▪ умение корректно использовать профессиональную лексику и понятийно-категориальный аппарат.</li> </ul>	40
7	<b>Ответы на вопросы</b>	0,60	<i>Критерии:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ степень владения темой;</li> <li>▪ профессионализм ответов;</li> <li>▪ ясность и аргументированность взглядов автора;</li> <li>▪ четкость и логичность ответов на вопросы.</li> </ul>	60
<b>Оценка презентации ВКР</b>		1,0		100
Итоговая оценка Члена ГЭК				200

Для оценивания качества выполнения ВКР и уровня, реализованных в ней компетенций, а также сформированности компетенций необходимых для профессиональной деятельности используется бальная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Данная шкала должна применяться членами ГЭК для оценки ВКР выпускника, так и защиты его работы.

Процесс оценивания каждой компетенции представляет собой сопоставление фактического материала, представленного обучающимся, с утвержденными критериями, по данной компетенции приведенными в таблице 3.4 «Общая характеристика шкалы оценок представлена».

Таблица 3.4 – Общая характеристика шкалы оценок уровня сформированности реализованных в ВКР компетенций и компетенций, оцениваемых при защите ВКР

Сравнительная характеристика оцениваемого материала ВКР	Значение оценки, качественное и в баллах
Оцениваемый материал, представленный во всех структурных единицах ВКР, полностью удовлетворяет требованиям критерия.	Отлично – 5 3 уровень
Оцениваемый материал, представленный в одном или нескольких структурных единицах ВКР, в целом, отвечает требованиям критерия. Имеются отдельные незначительные отклонения, снижающие качество материала, грубые отклонения (отклонение) от требований критерия отсутствуют. В разделах, подразделах отсутствуют или мало освещены отдельные элементы работы, мало влияющие на конечные результаты.	Хорошо – 4 2 уровень
Оцениваемый материал, представленный в одном или нескольких структурных единицах ВКР, имеет отдельные грубые отклонения от требований критерия: отсутствие отдельных существенных элементов соответствующего раздела, подраздела; несовпадение содержания с заявленным наименованием раздела, подраздела; неполно и поверхностно выполнены анализ, пояснения, инженерные технические, технологические или организационно-управленческие решения; в расчетах имеют место ошибки; выводы сформулированы недостаточно точно, слишком обще и неконкретно.	Удовлетворительно – 3 1 уровень
Оцениваемый материал, представленный в одном или нескольких структурных единицах ВКР, полностью не отвечает требованиям критерия.	Неудовлетворительно - 2

### 3.4. Оценка защиты ВКР на заседании ГЭК

Защита ВКР является заключительным этапом проведения государственных аттестационных испытаний и имеет своей целью систематизацию, обобщение и закрепление теоретических знаний, практических умений и профессиональных компетенций выпускника.

Защита ВКР проводится на открытых заседаниях ГЭК.

Основной задачей ГЭК является обеспечение профессиональной объективной оценки научных и технических знаний, практических компетенций выпускников на основании экспертизы содержания ВКР и оценки умения обучающегося представлять и защищать ее основные положения.

Члены ГЭК оценивают качество выполненной работы в процессе защиты ВКР, просматривая пояснительную записку и графические материалы, слушая доклад и ответы на вопросы обучающегося. Каждый член комиссии проставляет свою оценку в отдельную индивидуальную ведомость оценки ВКР.

Для оценки защиты применяется четырехбалльная шкала оценок по каждому критерию (табл. 3.6).

Таблица 3.6 – Шкала оценки защиты ВКР

Объект оценки	Критерии оценки	Значение оценки, качественное и в баллах
Доклад и ответы на вопросы	Глубокие исчерпывающие знания всего программного материала и материалов ВКР. Понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений. Твердое знание основных положений смежных дисциплин. Логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на вопросы. Использование в необходимой мере в ответах на вопросы материалов всей рекомендованной литературы. Умение без ошибок читать и анализировать графические материалы, конструкторскую и технологическую документацию.	Отлично - 5 (3 уровень освоения компетенций - В)
	Твердые и достаточно полные знания всего программного материала и материалов ВКР. Понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений. Правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при несущественных неточностях по отдельным вопросам. Умение с незначительными ошибками читать и анализировать графические материалы, конструкторскую и технологическую документацию.	Хорошо – 4 (2 уровень освоения компетенций - Б)
	Нетвердое знание и понимание основных вопросов программы. В основном, правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при неточностях и несущественных ошибках в освещении отдельных положений. Наличие грубых ошибок в чтении чертежей, схем и графиков, а также при ответах на вопросы.	Удовлетворительно – 3 (1 уровень освоения компетенций - А)
	Слабое знание и понимание основных вопросов программы. Неправильные и неконкретные с грубыми ошибками ответы на поставленные вопросы. Существенные неточности и ошибки в освещении отдельных положений. Неумение читать и анализировать графические материалы, конструкторскую и технологическую документацию.	Неудовлетворительно - 2
Критерии оценивания ВКР	Приведены в таблице 3.4	

По завершении защиты ВКР на закрытом заседании ГЭК выставляет итоговую оценку сформированности компетенций по подготовке и защите ВКР. Для выведения итоговой оценки применяется четырехбалльная шкала. Форма оценочного листа итоговой оценки защиты ВКР приведена в приложении Б. В оценочном листе указываются все компетенции, вынесенные на подготовку к процедуре защиты и процедуру защиту ВКР согласно учебного плана ОПОП ВО. Данные компетенции распределяются по разделам пояснительной записки, докладу (презентации) материала, ответам на вопросы членов ГЭК, при докладе обучающегося, ответах на вопросы и т.д. согласно решаемым задачам ВКР, и, проверяемым в данных разделах работы компетенциям. В данном оценочном листе принимаются следующие обозначения оценки компетенций:

1 уровень освоения компетенции – А;

2 уровень освоения компетенции – Б;

3 уровень освоения компетенции – В.

По каждому защищавшемуся обучающемуся комиссия рассматривает и анализирует следующие документы:

– отзыв руководителя ВКР;

– оценочные ведомости каждого члена комиссии.

Итоговая оценка по защите определяется голосованием членов ГЭК, простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

В итоговую ведомость заносится также особое мнение комиссии и рекомендации по использованию результатов ВКР в производстве или учебном процессе, а также рекомендация о возможности направления выпускника для обучения в магистратуре.

Итоговая оценка по защите ВКР сообщается обучающемуся, проставляется в протокол защиты и зачетную книжку выпускника.