

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

УТВЕРЖДАЮ
проректор по образовательной
деятельности

_____ М.О. Тяпкин

**Выполнение и защита выпускной
квалификационной работы**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Историко-культурного наследия и туризма**

Учебный план СКСиТ43.03.01_2024.plx
43.03.01 Сервис

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **9 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	324	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		
аудиторные занятия	0	
самостоятельная работа	304	

Программу составил(и):

кин, Зав.каф., Контев А.В. _____

Рабочая программа дисциплины

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

разработана на основании ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана 43.03.01 Сервис (Уровень: бакалавриат; квалификация: бакалавр), утвержденного Учёным советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от 25.03.2024, протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Историко-культурного наследия и туризма

Протокол № 7 от 26.06.2024 г.

Срок действия программы: 2024-2028 уч.г.

Зав. кафедрой Контев Аркадий Васильевич

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	13 2/6			
Неделя	13 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Контроль самостоятельной работы	20	20	20	20
Контактная работа	20	20	20	20
Сам. работа	304	304	304	304
Итого	324	324	324	324

1.1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1.1	Целью ГИА является установление уровня подготовленности обучающегося, осваивающего ОПОП, к выполнению профессиональных задач
1.2. ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.2.1	- определение уровня сформированности у выпускника универсальных и общепрофессиональных компетенций, установленных ОПОП, в соответствии с требованиями ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Срвис.
1.2.2	- установление практической подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач, соответствующих его квалификации: Технология и организация экскурсионных услуг

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	БЗ
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Инновационное проектирование
2.1.2	Культурно-исторические и природные ресурсы Алтайского края
2.1.3	Мониторинг рынка туристских услуг
2.1.4	Перспективы трансграничного туризма на территории Большого Алтая
2.1.5	Практикум по сервисным технологиям в индустрии развлечений
2.1.6	Производственная практика: преддипломная практика
2.1.7	Системный анализ в сервисе
2.1.8	Технология продаж
2.1.9	Корпоративная культура и управление персоналом
2.1.10	Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме
2.1.11	Производственная практика: исследовательская работа
2.1.12	Развитие мировых курортов
2.1.13	Страноведение
2.1.14	Туристско-рекреационное проектирование
2.1.15	Деловые и межкультурные коммуникации на иностранном языке
2.1.16	Инвестиционный анализ
2.1.17	Медицина катастроф
2.1.18	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме
2.1.19	Методы математической обработки данных
2.1.20	Методы научного исследования
2.1.21	Моделирование бизнес-процессов туристского предприятия
2.1.22	Налоги и налогообложение в социально-культурном сервисе и туризме
2.1.23	Производственная практика: проектно-технологическая практика
2.1.24	Стандартизация и управление качеством услуг в социально-культурном сервисе и туризме
2.1.25	Традиции и кухни народов мира
2.1.26	Экологический туризм
2.1.27	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
2.1.28	Лечебно-оздоровительный туризм
2.1.29	Технологии размещения транспортного и экскурсионного обслуживания
2.1.30	Технология организации сервисных и туристских услуг
2.1.31	Экономика и предпринимательство в сфере сервиса и туризма
2.1.32	География международного туризма
2.1.33	Музейная и выставочная деятельность
2.1.34	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2.1.35	Охрана природного и культурного наследия
2.1.36	Практикум по организации спортивно-массовых мероприятий
2.1.37	Сервисные технологии в индустрии развлечений
2.1.38	Технологии анимационной деятельности

2.1.39	Технология создания турпродукта
2.1.40	Технология экскурсионной деятельности
2.1.41	Туристское краеведение
2.1.42	Учебная практика: исследовательская практика
2.1.43	География сферы услуг
2.1.44	Документооборот в сервисе и туризме
2.1.45	Иностранный язык
2.1.46	Практикум по офисным технологиям в социально-культурном сервисе и туризме
2.1.47	Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий сервиса и туризма
2.1.48	Технологии и организация обслуживания на предприятиях питания
2.1.49	Технология и организация гостиничных услуг
2.1.50	История (история России, всеобщая история)
2.1.51	История туризма и гостеприимства
2.1.52	Обеспечение безопасности в туризме
2.1.53	Организация туристско-сервисной деятельности
2.1.54	Проектная деятельность
2.1.55	Сервисная деятельность
2.1.56	Социально-культурная деятельность
2.1.57	Социология
2.1.58	Туристские формальности
2.1.59	Учебная практика: ознакомительная практика
2.1.60	Философия
2.1.61	Безопасность жизнедеятельности
2.1.62	Информационно-коммуникационные и гис-технологии в профессиональной сфере
2.1.63	Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности и антикоррупционное поведение
2.1.64	Основы туризма и гостеприимства
2.1.65	Технологии делового общения и культура речи
2.1.66	Физическая культура и спорт
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-8.1: Выбирает современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, для решения задач профессиональной деятельности.
ОПК-8.2: Демонстрирует способность использовать цифровые ресурсы для решения задач профессиональной деятельности
УК-10.1: Понимает социально-экономические причины коррупции, принципы, цели и формы борьбы с проявлениями коррупционного поведения
УК-10.2: Идентифицирует и оценивает коррупционные риски, демонстрирует способность противодействовать коррупционному поведению
УК-9.1: Понимает базовые принципы экономического развития и функционирования экономики, цели и формы участия государства в экономике
УК-9.2: Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски
ОПК-7.1: Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
ОПК-7.2: Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
ОПК-6.1: Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области
ОПК-6.2: Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
ОПК-6.3: Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

ОПК-5.1: Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса и туристской сферы
ОПК-5.2: Принимает экономически обоснованные управленческие решения
ОПК-5.3: Обеспечивает экономическую эффективность предприятий сервиса и туризма
ОПК-4.1: Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
ОПК-4.2: Организует продвижение и продажи сервисного и туристского продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
ОПК-4.3: Формирует специализированные каналы сбыта сервисных и туристских продуктов и услуг
ОПК-3.1: Оценивает качество оказания услуг в сервисе и туризме на основе клиентоориентированных технологий
ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе и туризме в соответствии с международными и национальными стандартами
ОПК-3.3: Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или туризма
ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса и туристской сферы
ОПК-2.3: Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса и туризма
ОПК-1.1: Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в профессиональной сфере
ОПК-1.2: Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
ОПК-1.3: Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации
УК-8.1: Оценивает факторы риска, умеет обеспечивать личную безопасность и безопасность окружающих в повседневной жизни и в профессиональной деятельности
УК-8.2: Знает и может применять методы защиты в чрезвычайных ситуациях и в условиях военных конфликтов, формирует культуру безопасного и ответственного поведения
УК-7.1: Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни
УК-7.2: Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности
УК-6.1: понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
УК-6.2: реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
УК-5.1: находит и использует необходимую для саморазвития информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
УК-5.2: демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения
УК-5.3: умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
УК-4.1: выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами
УК-4.2: использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках
УК-4.3: ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках
УК-3.1: понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде
УК-3.2: понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает / взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категории групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)

УК-3.3: предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата
УК-2.1: Формирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижения
УК-2.2: Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач
УК-2.3: Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
УК-1.1: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи
УК-1.2: Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки
УК-1.3: Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки
УК-1.4: Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности
УК-1.5: Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
УК-2.4: Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время
УК-2.5: Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта
УК-3.4: эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом и презентации результатов работы команд
УК-6.3: критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата
ПК-3.1: Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
ПК-3.2: Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
ПК-3.3: Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг
ПК-2.1: Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг и туристских продуктов
ПК-2.2: Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний
ПК-1.1: Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления сервисной и туристической деятельности, в том числе на основе современных информационно-коммуникационных технологий
ПК-1.2: Организует продажу туристского продукта и сервисных услуг
ПК-1.3: Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации сервисных услуг и туристских продуктов
ПК-4.1: Применяет современные технологии сбора, обработки и анализа информации в сфере сервиса и туризма
ПК-4.2: Использует методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	базовые определения программы ООП
3.2	Уметь:
3.2.1	использовать знания на практике
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками представления сформированных компетенций

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Подготовка и защита выпускной квалификационной работы				

1.1	Подготовка ВКР /Ср/	8	268	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-2.5 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-7.1 УК-7.2 УК-8.1 УК-8.2 УК-9.1 УК-9.2 УК-10.1 УК-10.2 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Л2.10 Л3.1 Л3.2
-----	---------------------	---	-----	--	--

1.2	Защита ВКР /Ср/	8	36	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-2.5 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-7.1 УК-7.2 УК-8.1 УК-8.2 УК-9.1 УК-9.2 УК-10.1 УК-10.2 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Л2.10Л3.1 Л3.2
-----	-----------------	---	----	--	---

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Перечень индикаторов достижения компетенций, форм контроля и оценочных средств

УК – 1.1 – понимает сущность общих и специальных методов познания, определяет области их применения УК-1.2 – определяет источники, находит, систематизирует и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленных задач

УК-2.1 – определяет стратегические и тактические задачи деятельности предприятия сферы услуг и оптимальные способы их решения с учётом имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.2 – учитывает при определении стратегических и тактических задач деятельности предприятия сферы услуг действующие правовые нормы

УК-3.1 – Понимает сущность и необходимость социальных взаимодействий и реализации стратегии сотрудничества в процессе решения профессиональных задач

УК – 3.2 – Определяет личностные и профессиональные характеристики членов команды, необходимые для достижения поставленных целей и осуществления социальных взаимодействий, соблюдает правила командной работы

УК – 3.3 – Способен учитывать национальнокультурные, религиозные и иные особенности поведения групп людей, с которыми взаимодействует

УК-4.1. Знает нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности современных коммуникативно-прагматических правил и этики речевого общения.

УК-4.2. Проводит анализ конкретной речевой ситуации; оценивая степень эффективности общения и определяя причины коммуникативных удач и неудач, выявляя и устраняя собственные речевые ошибки.

УК-4.3. Создает устные и письменные высказывания, учитывая коммуникативные качества речи.

УК-5.1 – использует исторические философские знания о закономерностях развития общества и его межкультурного разнообразия для осознания социальной значимости своей профессиональной деятельности

УК-5.2 – учитывает при социальном и профессиональном общении культурноисторические, национальные и религиозные традиции, определяющие межкультурное разнообразие общества

УК-5.3 – решает профессиональные задачи в процессе оказания услуг с учетом межкультурного разнообразия общества

УК-6.1 – использует валеологические знания о процессах саморазвития и непрерывного образования при планировании профессиональной деятельности

УК-6.2 – использует знания о самоменеджменте и таймменеджменте при выстраивании и реализации траектории саморазвития на основе принципов непрерывного образования в процессе профессиональной деятельности

УК- 6.3 – управляет своим временем в процессе самостоятельной работы, осуществляет самообразование

УК-7.1. Демонстрирует знания основ физической культуры и здорового образа жизни; применяет умения и навыки в работе с дистанционными образовательными технологиями.

УК-7.2. Применяет методику оценки уровня здоровья; выстраивает индивидуальную программу сохранения и укрепления здоровья с учетом индивидуально-типологических особенностей организма

УК-8.1. Знает терминологию, предмет безопасности жизнедеятельности личности, общества и государства, источники, причины их возникновения, детерминизм опасностей; методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; сущность и содержание чрезвычайных ситуаций, их классификацию, поражающие факторы чрезвычайных ситуаций; основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и способы применения современных средств поражения, основные меры по ликвидации их последствий; технику безопасности и правила пожарной безопасности.

УК-8.2. Способен разрабатывать алгоритм безопасного поведения при опасных ситуациях природного, техногенного и пр. характера; использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.

УК-8.3. Способен принимать участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

УК-9.1. Понимает сущность функционирования экономики и экономического развития, владеет основами финансово грамотного поведения

УК-9.2. Способен экономически обосновывать принятие решений в профессиональной деятельности в сфере услуг

УК-10.1. Понимает сущность антикоррупционного законодательства и необходимость нетерпимого отношения к коррупционному поведению

УК-10.2. Способен учитывать требования антикоррупционного законодательства в профессиональной деятельности в сфере услуг

ОПК-1.1. Знает современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

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

ОПК-1.3. Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса.

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса.

ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы сервиса

ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса

ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.

ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

ОПК-4.1. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.

ОПК-4.2. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.

ОПК-4.3. Осуществляет продвижение сервисных продуктов по основным маркетинговым направлениям

ОПК-5.1. Знает основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности

ОПК-5.2. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.

ОПК-5.3. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений

ОПК-6.1. Знает основные нормативные правовые акты в сфере сервиса.

ОПК-6.2. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области

ОПК-6.3. Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности

ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, ОТ и ТБ.

ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.

ОПК-7.3. Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

ОПК - 8.1. Знает современные информационные технологии, используемые для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса

ОПК- 8.2. Умеет применять современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач

ОПК - 8.3. Владеет навыками использования технологических новаций, специализированных программных продуктов в сфере сервиса

ПК-1.1. Знает методы и методологию управления процессами в сервисной организации

ПК-1.2. Умеет анализировать процессы в сервисной организации и управлять ими с учетом требований потребителя

ПК-1.3. Владеет навыками управления совершенствует методы управления процессами в сервисной организации

ПК-2.1. Использует навыки управления сервисной организацией и диагностики объектов на предприятиях сервиса при проведении экспертизы

ПК-2.2. Умеет осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

ПК-2.3. Разрабатывает и применяет методы диагностики объектов предприятий сервиса

5.2. Технологическая карта достижения индикаторов

Критерии прописаны в Положении о подготовке и защите ВКР.

5.3. Формы контроля и оценочные средства

Примерные темы ВКР:

1. Повышение качества услуг сервисной организации
2. Совершенствование сервиса на предприятии
3. Совершенствование услуг в сервисной организации
4. Анализ применения программы «Тайный гость» как инструмента повышения качества обслуживания
5. Совершенствование механизмов управления производительностью труда на предприятиях сервиса
6. Организация и планирование оплаты труда на предприятиях сервиса
7. Анализ влияния социально-психологических аспектов управления на результаты деятельности персонала
8. Совершенствование деятельности службы приема и размещения на предприятии
9. Совершенствование системы управления качеством обслуживания
10. Анализ формирования системного подхода к обеспечению качества продукции и услуг
11. Совершенствование организации и технологии обслуживания клиентов
12. Совершенствование организации обслуживания на основе этики межличностного общения, управления конфликтами, взаимовыгодного сотрудничества
13. Разработка технологии эффективного профессионального общения через устранение коммуникативных барьеров
14. Анализ эффективности делового и управленческого общения
15. Управление контактной зоной предприятия сервиса
16. Повышение лояльности клиентов предприятия сервиса
17. Управление лояльностью потребителя через расширение спектра дополнительных услуг
18. Разработка программы лояльности и клиентоориентированности для повышения продаж сервисных услуг
19. Развитие внутренней клиентоориентированности сервисной организации
20. Создание уникальной потребительской ценности на предприятии сервиса через стратегию бизнеса клиентоцентричность
21. Анализ мотивации потребителя предприятия
22. Анализ и разработка мотивационных программ для эффективного управления человеческими ресурсами в бизнесе
23. Совершенствование обслуживания иностранных гостей на предприятии
24. Анализ межкультурной коммуникации для организации эффективного общения с иностранными гостями
25. Повышение деловой активности организации сервиса
26. Совершенствование управления персоналом сервисной организации
27. Формирование мотивации персонала как залога успешной работы предприятия (организации) сервиса
28. Формирование корпоративной культуры персонала сервисной организации
29. Совершенствование корпоративной культуры на предприятии (организации) сервиса
30. Совершенствование организационной культуры в сервисной организации
31. Совершенствование управления персоналом сервисной организации
32. Разработка программы повышения эффективности деловой коммуникации
33. Анализ применения коммуникативных тактик в процессе решения спорных и конфликтных ситуаций
34. Повышение конкурентоспособности услуг сервисной организации
35. Формирование конкурентных преимуществ сервисного предприятия
36. Формирование конкурентной стратегии предприятия на основе изучения современных трендов и тенденций

37. Совершенствование планирования деятельности сервисной организации
38. Анализ элементов комплекса маркетинга и их использование в продвижении сервисного продукта
39. Совершенствование маркетинговой стратегии предприятия (организации) сервиса
40. Совершенствование маркетинговой деятельности сервисной организации
41. Совершенствование PR-деятельности сервисной организации
42. Анализ организации рекламной деятельности на предприятиях сервиса и оценка ее эффективности
43. Анализ эффективности внедрения интернет - рекламы как инструмента продвижения услуг
44. Формирование уникального бренда предприятия через внедрение новых PR средств
45. Формирование уникального бренда путем персонализации сервиса как основы конкурентного преимущества бизнеса
46. Разработка программы продвижения отечественного бренда
47. Анализ основных инструментов продвижения услуг в бизнесе с учетом современных концепций
48. Исследование проблем сегментации рынка и определения целевого сегмента
49. Анализ путей формирования и поддержания позитивного имиджа предприятия на рынке услуг
50. Совершенствование деятельности предприятия (определенной сферы деятельности: питания, туристической организации, выставочного предприятия ...)
51. Развитие рынка услуг в регионе (определенного вида деятельности)
52. Анализ и обобщение рынка услуг
53. Анализ ценовых предложений на рынке услуг предприятия
54. Разработка и продвижение сервисного продукта
55. Совершенствование рекламной деятельности организации
56. Совершенствование ассортиментной политики в области сервиса организации
57. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) при доведении его до потребителя
58. Анализ жизненного цикла организации разработка стратегии её дальнейшего развития
59. Прогнозирование и планирование развития инфраструктуры сервиса
60. Построение моделей инфраструктуры сервиса
61. Совершенствование технологий сервиса
62. Прогнозирование результатов технического прогресса на предприятиях сервиса
63. Совершенствование и модернизация систем применения информационных технологий
64. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания VIP-гостей
65. Формирование стратегии нового поколения, основанной на цифровых технологиях (блокчейн)
66. Совершенствование механизма управления инновационным процессом на предприятии с использованием концепции бенчмаркинга
67. Анализ технологических инноваций и решений в предоставлении услуг
68. Организация внедрения инновационных технологий на предприятии
69. Разработка стратегий инновационной деятельности на предприятиях сервиса
70. Разработка программы внедрения инновационных методов стимулирования и развития новых услуг в сфере сервиса
71. Разработка нового продукта в целях повышения эффективности и конкурентоспособности предприятия
72. Исследование инновационных методов продвижения бренда в отрасли предприятия
73. Анализ инновационных методов стимулирования спроса в бизнесе
74. Совершенствование управления человеческими ресурсами с помощью инновационных технологий на предприятии
75. Анализ эффективности применения реновации и рестайлинга на предприятии
76. Повышение эффективности работы предприятия на основе внедрения современных информационных технологий
77. Моделирование процессов сервиса с учетом потребностей потребителей
78. Совершенствование организации и проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса
79. Разработка диагностических комплексов сервиса на предприятии
80. Исследование специфики управления в сфере сервиса на предприятии
81. Управление экономическим потенциалом предприятия сервиса
82. Планирование и организация деятельности сервисного предприятия
83. Анализ современных методов планирования на предприятиях сервиса
84. Управление продажами на предприятии

85. Совершенствование организации эффективного продвижения и продажи услуг
86. Анализ каналов продаж услуг
5.4. Оценка результатов обучения в соответствии с индикаторами достижения компетенций
Критерии прописаны в Положении о подготовке и защите ВКР.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л1.1	М. А. Морозов	Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для студентов вузов — Москва : Академия, 2007	25
Л1.2	З. Н. Сафина	Социально-культурная деятельность организаций сервиса. Курс лекций: учебное пособие — Казань : Поволжский ГУФКСиТ, 2017 — URL: https://e.lanbook.com/book/156426	9999
Л1.3	Л. Л. Руденко	Сервисная деятельность: учебное пособие — Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2021 — URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html	9999
Л1.4	Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]	Техника и технология сервисной деятельности: учебное пособие — Ставрополь : Секвойя, 2021 — URL: https://www.iprbookshop.ru/121705.html	9999
Л1.5	Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина	Основы сервисной деятельности: учебное пособие — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021 — URL: https://www.iprbookshop.ru/122406.html	9999
Л1.6	Ю. В. Орел, С. С. Вайцеховская, Н. Н. Тельнова [и др.]	Экономика и организация деятельности предприятий сервиса: учебное пособие — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2022 — URL: https://www.iprbookshop.ru/133779.html	9999
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л2.1	О. Т. Лойко	Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов — М. : Академия, 2008	21
Л2.2	[авт.-сост.: Т. Н. Ананьева и др. ; под ред. и с предисл. Ю. П. Свириденко, О. Я. Гойхмана]	Сервис и туризм: [около 3500 понятий]: словарь-справочник — Москва : Альфа-М, 2008	25
Л2.3	Н. А. Зайцева	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студентов вузов — Москва : Академия, 2007	20
Л2.4	М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; [под ред. М. С. Мотышиной]	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие [для студентов вузов] — Ростов-на-Дону : Феникс, 2008	25
Л2.5	О. В. Ильина, Т. В. Копылова, Т. С. Хныкина, Г. Ю. Стародубцев	Процессное управление в сервисе: учебное пособие — Санкт-Петербург : Изд-во Политехнического университета, 2018 — URL: https://www.iprbookshop.ru/83306.html	9999
Л2.6	Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова	Сервисология: потребности человека: учебное пособие для бакалавров — Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2019 — URL: https://www.iprbookshop.ru/83145.html	9999
Л2.7	Н. Н. Саяпина, Н. А. Кулик, Ю. В. Плохих	Бизнес-планирование сервисной и технологической деятельности: учебное пособие — Омск : Омский государственный технический университет, 2019 — URL: https://www.iprbookshop.ru/115410.html	9999
Л2.8	С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для бакалавров — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019 — URL: https://www.iprbookshop.ru/83130.html	9999
Л2.9	Л. Н. Титова, Е. П. Жилко, Э. И. Дямина, Р. Р. Рамазанова	Мультимедийные технологии. Социальные сервисы в образовании: практикум — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020 — URL: https://www.iprbookshop.ru/95154.html	9999
Л2.10	А. В. Моргунов	Управление Веб-технологиями, сервисами и контентом: учебное пособие — Новосибирск, 2021 — URL: https://www.iprbookshop.ru/125280.html	9999
6.1.3. Методические разработки			

	Авторы, составители	Издание	Экз.
ЛЗ.1	С. В. Гаврилова, А. Г. Томская, А. В. Дмитриев	Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс — Москва : Евразийский открытый институт, 2011 — URL: http://www.iprbookshop.ru/10741	9999
ЛЗ.2	Л. Н. Стребкова	Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе и туризме: учебно-методическое пособие — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011 — URL: http://www.iprbookshop.ru/44902	9999

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина
6.3.2.2	Сетевая электронная библиотека педагогических вузов // Электронно-библиотечная система Лань / Издательство Лань
6.3.2.3	Национальная электронная библиотека : федеральная государственная информационная система / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека
6.3.2.4	Межрегиональная аналитическая роспись статей : поиск статей в российской периодике (МАРС) / АРБИКОН
6.3.2.5	МЭБ. Межвузовская электронная библиотека / Новосибирский государственный педагогический университет
6.3.2.6	Электронная библиотека НПБ / Алтайский государственный педагогический университет, Научно-педагогическая библиотека
6.3.2.7	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека
6.3.2.8	Цифровой образовательный ресурс IPR Smart / Ай Пи Ар Медиа
6.3.2.9	Гарант: информационное-правовое обеспечение

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.2	2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.3	3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.4	4. Аудио, -видеоаппаратура.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ГИА проводится в форме выполнения и защиты ВКР.

ВКР представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по ОПОП.

Проведение ГИА возможно с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий при условии обеспечения идентификации личности обучающихся и контроля над соблюдением требований настоящего Порядка.

Обучающимся и лицам, привлекаемым к ГИА, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи, кроме случаев, когда ГИА проводится дистанционно, с применением дистанционных образовательных технологий, а также для обучающихся с ОВЗ.

Программа ГИА, включая требования к ВКР и порядку их выполнения, критерии оценки защиты ВКР, доводятся до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до начала ГИА.

Результаты каждого ГИА определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение ГИА.

Перечень тем ВКР утверждается ученым советом факультета, института и доводится до сведения обучающихся не позднее чем за 7 месяцев до даты начала ГИА.

Для подготовки ВКР за обучающимся закрепляется руководитель ВКР из числа научно-педагогических работников Университета и, при необходимости, консультант (консультанты) на основании решения ученого совета факультета, института не позднее чем за 6 месяцев до даты начала ГИА.

Не позднее 30 календарных дней до дня проведения ГИА обучающимся предоставляется расписание ГИА, в котором указаны дата, время и место проведения ГИА.

После завершения подготовки ВКР научный руководитель представляет письменный отзыв о работе обучающегося в период и по результатам подготовки ВКР. Каждому обучающемуся для экспертизы ВКР будет назначен рецензент.

Продолжительность одной защиты ВКР – не более 30 минут.

Тексты ВКР проверяются на объем заимствования и размещаются в электронной библиотеке Университета.

Обучающийся имеет право подать апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения ГИА и (или) несогласии с результатами экзамена. Апелляция подается лично в апелляционную комиссию не позднее следующего

рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для обучающихся из числа инвалидов ГИА проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья. Обучающийся из числа инвалидов не позднее чем за 3 месяца до начала проведения ГИА подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении ГИА с указанием его индивидуальных особенностей. Обеспечивается проведение ГИА для лиц из числа инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов при прохождении ГИА, присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь.

По письменному заявлению обучающегося с ОВЗ продолжительность сдачи им государственного аттестационного испытания может быть увеличена на 15 мтн при защите ВКР