Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС
Факультет технологий, товароведения и сервиса
Кафедра пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

Меркулов Павел Александрович

Подписан: Меркулов Павел Александрович
DN: C=RU, S=Орловская область, L=гор. Орел, T=Директор, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", СНИЛС=00482216008, ИНН=575206486423, E=it@orel.ranepa.ru, G=Павел Александрович, SN=Меркулов, CN=Меркулов Павел Александрович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Среднерусского
института управления - филиала РАНХиГС
25.12.2023 г протокол № 8

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Сервис в индустрии питания
(наименование образовательной программы)

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

43.03.01 Сервис
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Очная, заочная
(формы обучения)

Год набора - 2024 г

Автор(ы)-составитель(и):

к.б.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Меркулова Елена Геннадьевна

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

к.б.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Извекова Елена Витальевна

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела к.б.н., доцент Меркулова Елена Геннадьевна

(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

Оценочные материалы государственной итоговой аттестации одобрены на заседании кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела.

Протокол от 30.10.2022 № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы.....**Ошибка! Закладка не определена.**
2. Ключевые индикаторы сформированности компетенций**Ошибка! Закладка не определена.**
3. Оценочные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы.....**Ошибка! Закладка не определена.**
4. Методические материалы.....**Ошибка! Закладка не определена.**

1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы

1.1. При защите выпускной квалификационной работы

Компетенции, которые сформированы у обучающегося в ходе выполнения выпускной квалификационной работы и которые демонстрируются при ее защите: УК -1, УК – 2, УК – 3, УК – 4, УК – 5, УК – 6, УК – 7, УК – 8, УК – 9, УК – 10, ОПК – 1, ОПК – 2, ОПК – 3, ОПК – 4, ОПК – 5, ОПК – 6, ОПК – 7, ОПК – 8, ПК – 1, ПК – 2, ПК -3

2. Ключевые индикаторы сформированности компетенций

2.1. Выпускная квалификационная работа

Коды компетенций	Наименования компетенций	Ключевые индикаторы компетенций
УНИВЕРСАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ (УК)		
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Знает принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач УК-1.2 Умеет анализировать и систематизировать разнородные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности УК-1.3 Владеет навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия решения УК-2.2 Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работы УК-2.3 Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия УК-3.2 Умеет устанавливать и поддерживать контакты; применять основные методы и нормы социального

		взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия в команде УК-3.3 Владеет методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации УК-4.2 Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию УК-4.3 Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации УК-5.2 Умеет понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах УК-5.3 Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда УК-6.2 Умеет демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории УК-6.3 Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1 Знает виды физических упражнений; научно-практические основы физической культуры и здорового образа жизни УК-7.2 Умеет применять разнообразные средства физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья; использовать творчески средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни

		УК-7.3 Владеет средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1 Знает причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности УК-8.2 Умеет выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению УК-8.3 Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Обосновывает принятие экономических решений УК-9.2 Осуществляет расчет и анализ показателей деятельности организации для разработки и принятия обоснованных экономических решений
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1 Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ (ОПК)		
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Способен применять технологические новации в сфере сервиса ОПК-1.2 Использует современное информационное и программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы организации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования потребительского рынка и конкурентов

	и продвижение сервисных продуктов	
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области ОПК-6.2 Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Использует современные информационные технологии и программные средства при решении задач профессиональной деятельности
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ (ПК)		
ПК-1	Способен планировать, организовывать и координировать процессы обслуживания потребителей предприятий индустрии питания	ПК-1.1 Осуществляет планирование потребностей предприятия индустрии питания в трудовых и материальных ресурсах ПК-1.2 Организует и координирует процессы обслуживания потребителей предприятий индустрии питания ПК-1.3 Использует информацию о прогрессивных технологиях оказания услуги общественного питания ПК-1.4 Осуществляет взаимодействие с потребителями услуг сервиса предприятий

		индустрии питания и заинтересованными сторонами
ПК-2	Способен осуществлять технологический процесс, контроль качества и безопасности продукции и услуг предприятий индустрии питания	ПК-2.1 Осуществляет технологический процесс в предприятиях индустрии питания ПК-2.2 Осуществляет контроль качества и безопасности продукции и услуг предприятий индустрии питания
ПК-3	Способен разрабатывать планы основного производства и проектировать деятельность подразделений предприятий индустрии питания	ПК-3.1 Разрабатывает планы и предложения по совершенствованию основного производства предприятий индустрии питания ПК-3.2 Осуществляет проектирование деятельности подразделений предприятий индустрии питания

3. Оценочные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы

3.1. Общая характеристика выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа (далее - ВКР) выполняется обучающимся на основе глубокого и всестороннего изучения учебной и научной литературы и эмпирических данных, включающая в себя в качестве обязательного компонента обобщение результатов собственных данных и наблюдений. Выполнение и защита ВКР призваны дать обучающемуся возможность всесторонне изучить интересующую его проблему и вооружить его навыками научного и творческого подхода к решению различных задач в области сервиса.

Согласно ФГОС ВО выпускная квалификационная работа должна соответствовать:

- области профессиональной деятельности бакалавра;
- объектам профессиональной деятельности;
- основным типам задач профессиональной деятельности.

ВКР является результатом самостоятельной творческой работы обучающегося. Качество ее выполнения позволяет дать дифференцированную оценку квалификации выпускника, способности выполнять свои будущие обязанности профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа должна быть представлена в форме рукописи, общим объемом 40-60 страниц машинописного текста без приложений.

Законченная ВКР подлежит проверке на объём неправомочных заимствований. Итоговая оценка оригинальности текста ВКР определяется в системе «Антиплагиат» и закрепляется на уровне:

- не менее 60% для работ, выполненных обучающимися по программам подготовки бакалавриата.

Общие требования к выпускным квалификационным работам определяет Положение о выпускной квалификационной работе по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в РАНХиГС.

3.1.1 Формат и порядок защиты выпускной квалификационной работы

После завершения подготовки обучающимся ВКР руководитель ВКР дает письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР (далее – отзыв). В

случае выполнения ВКР несколькими обучающимися, руководитель выпускной квалификационной работы дает отзыв об их совместной работе в период подготовки ВКР.

Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР.

Выпускная квалификационная работа, отзыв передаются в ГЭК не позднее, чем за 2 календарных дня до дня защиты ВКР.

Защита ВКР осуществляется на заседании ГЭК, утверждаемой в установленном порядке. Процедура защиты ВКР на заседании ГЭК включает следующие этапы:

- Председатель объявляет Ф.И.О. выпускника, допущенного к защите ВКР, тему работы, Ф.И.О., ученую степень, звание и должность научного руководителя.

-Секретарь ГЭК информирует членов комиссии о наличии необходимых для защиты документов: отзыва руководителя и рецензии (для магистерских диссертаций), наличие допуска кафедры к защите ВКР, справки о проверке ВКР на объем заимствований, о наличии публикаций, справок о внедрении результатов и др.

- Председатель предоставляет слово выпускнику для презентации ВКР.

- Выпускник докладывает основные положения ВКР (продолжительность доклада, как правило, 5-6 минут)

- После окончания презентации председатель обращается к членам комиссии с предложением задавать вопросы, представляет члена комиссии, задающего вопросы. Защищающийся выпускник излагает свои ответы на поставленные вопросы. При необходимости выпускник может переспросить содержание вопроса. Выпускник может отвечать после каждого заданного вопроса, или после поступления всех вопросов, записав их. Отвечать на вопросы выпускник может по порядку их поступления или по своему усмотрению, сгруппировав сходные вопросы (как правило, не более 10 минут).

- После ответов на вопросы секретарь ГЭК зачитывает замечания и или недостатки, содержащиеся в отзыве и рецензии (при наличии), оглашает оценку ВКР, выставленную рецензентом (ответы на замечания руководителей и рецензентов как правило, не более 5 минут)

- Председатель, обращаясь к членам комиссии, предлагает высказать своё мнение по поводу данной защиты.

Решения ГЭК по оцениванию ВКР принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов ГЭК, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии.

Оценка выставляется с учетом теоретической и практической подготовки выпускника, актуальности темы исследования, научной и практической ценности, качества выполнения, представления и защиты ВКР.

Заседание ГЭК по каждой защите ВКР оформляется протоколом. В протокол вносятся все задаваемые вопросы, ответы, особое мнение и решение комиссии о выдаче студенту-выпускнику диплома. Протокол подписывается Председателем и членами ГЭК.

Оценка объявляется в день защиты после оформления протоколов.

3.1.2. Типовые контрольные задания

Типовыми контрольными заданиями для процедуры государственной итоговой аттестации являются темы выпускных квалификационных работ, выполняемых с учетом выбранных видов деятельности, к которым готовился выпускник.

Примерный перечень тем ВКР:

1. Проектирование сервисных услуг ресторана 1 класса с банкетным залом
2. Проектирование сервисных услуг кафе-кондитерской с баром - мороженое
3. Проектирование сервисных услуг кафе с самообслуживанием с десертным баром
4. Проектирование сервисных услуг кафе с обслуживанием официантами с караоке-баром
5. Проектирование сервисных услуг кафе - пирожковой с салат - баром

6. Проектирование сервисных услуг кафе с кавказской кухней с коктейль - баром
7. Проектирование сервисных услуг ресторана 1 класса с восточной кухней с гриль - баром
8. Проектирование сервисных услуг кафе-шашлычной с винным баром
9. Проектирование сервисных услуг кафе - пельменной с десертным баром
10. Проектирование сервисных услуг кафе - вареничной с магазином кулинарии на 2 рабочих места
11. Проектирование сервисных услуг кафе-кондитерской с блинной
12. Проектирование сервисных услуг ресторана 1 класса с рыбной кухней с винным баром
13. Проектирование сервисных услуг детского кафе с молочным баром
14. Проектирование сервисных услуг кафе - котлетной с магазином кулинарии на 2 рабочих места
15. Проектирование сервисных услуг столовой с пивным баром
16. Проектирование сервисных услуг кафе-чебуречной с караоке-баром
17. Проектирование сервисных услуг закусочной с магазином кулинарии на 3 рабочих места
18. Проектирование сервисных услуг столовой с фито - баром
19. Проектирование сервисных услуг детского ресторана с десертным баром
20. Проектирование сервисных услуг кафе-шашлычной со спорт – баром

3.1.3. Содержательные требования к ВКР

Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа) должна содержать следующие разделы:

Введение

1. Маркетинговое обоснование проекта
2. Моделирование производственных процессов предприятия сервиса
3. Технологии обслуживания на предприятии сервиса

Заключение

Библиографический список

4. Методические материалы

Оценку результатов выполнения выпускной квалификационной работы производят члены экзаменационной комиссии.

Объектами оценки являются: выпускная квалификационная работа; иллюстративный материал, выставляемый обучающимся на защиту; доклад студента на заседании государственной экзаменационной комиссии; ответы студента на вопросы, заданные членами комиссии в ходе защиты выпускной квалификационной работы.

Показатели оценивания (код компетенции)	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
УК -1, УК – 2, УК – 3, УК – 4, УК – 5, УК – 6, УК – 7, УК – 8, УК – 9, УК – 10, ОПК – 1, ОПК – 2, ОПК – 3, ОПК – 4, ОПК – 5, ОПК – 6, ОПК – 7, ОПК – 8, ПК – 1, ПК – 2, ПК -3	Структура ВКР соответствует заданию и отличается полностью раскрытыми разделами. Обучающийся показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала; исчерпывающе, четко и логически стройно излагает материал; умеет тесно увязывать теорию с практикой; не затрудняется с ответами на вопросы; правильно обосновывает принятые решения; демонстрирует свободное владение научным языком и терминологией соответствующей научной области	отлично

УК -1, УК – 2, УК – 3, УК – 4, УК – 5, УК – 6, УК – 7, УК – 8, УК – 9, УК – 10, ОПК – 1, ОПК – 2, ОПК – 3, ОПК – 4, ОПК – 5, ОПК – 6, ОПК – 7, ОПК – 8, ПК – 1, ПК – 2, ПК -3	Структура ВКР соответствует заданию и раскрыта в требуемом объеме. Обучающийся показывает знание программного материала; свободно излагает материал; умеет увязывать теорию с практикой, но испытывает затруднения с ответами на вопросы; принятые в представленной ВКР решения обоснованы, но присутствуют в проведенных расчетах неточности; демонстрирует владение научным языком и терминологией соответствующей научной области; при обосновании принятого решения возникают незначительные затруднения в использовании изученного материала.	хорошо
УК -1, УК – 2, УК – 3, УК – 4, УК – 5, УК – 6, УК – 7, УК – 8, УК – 9, УК – 10, ОПК – 1, ОПК – 2, ОПК – 3, ОПК – 4, ОПК – 5, ОПК – 6, ОПК – 7, ОПК – 8, ПК – 1, ПК – 2, ПК -3	Структура ВКР соответствует заданию. Обучающийся имеет фрагментарные знания материала, изложенного в ВКР; показывает знания важнейших разделов теоретического курса освоенных дисциплин и содержания лекционных курсов, но не усвоил его деталей; допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала, испытывает затруднения в ответах на вопросы	удовлетворительно
УК -1, УК – 2, УК – 3, УК – 4, УК – 5, УК – 6, УК – 7, УК – 8, УК – 9, УК – 10, ОПК – 1, ОПК – 2, ОПК – 3, ОПК – 4, ОПК – 5, ОПК – 6, ОПК – 7, ОПК – 8, ПК – 1, ПК – 2, ПК -3	Обучающийся не владеет представленным материалом, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями поясняет представленные в ВКР расчеты, демонстрирует неспособность отвечать на вопросы	неудовлетворительно