

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ
Директор института
О. Б. Ярьев

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки- 43.03.01 «Сервис»
Профиль подготовки - «Социокультурный сервис»
Квалификация (степень) выпускника- бакалавр

Владимир 2019

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В соответствии с законом Российской Федерации «Об образовании» итоговая государственная аттестация выпускников университета, завершивших освоение образовательных программ профессионального образования, является обязательной.

Целью итоговой государственной аттестации выпускников по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» является установление уровня подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования, утвержденного Министерством науки и высшего образования Российской Федерации.

К государственным аттестационным испытаниям, входящим в состав государственной итоговой аттестации, допускается лицо, завершившее в полном объеме освоение основной профессиональной образовательной программы по направлению 43.03.01 «Сервис».

Выпускнику, успешно прошедшему все установленные виды государственных аттестационных испытаний, входящих в государственную итоговую аттестацию, присваивается степень бакалавра и выдается диплом государственного образца о высшем образовании.

2. ФОРМЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Итоговая государственная аттестация по направлению 43.03.01 «Сервис» включает следующие виды итоговых государственных аттестационных испытаний:

- государственный экзамен;
- защита выпускной квалификационной работы (ВКР).

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Для проведения государственной итоговой аттестации по каждой специальности и направлению подготовки в ВлГУ создаются государственные экзаменационные комиссии, которые действуют в течение календарного года. Государственная экзаменационная комиссия по направлению 43.03.01 также формируется в установленные сроки (не позднее, чем за 1 месяц до даты начала государственной итоговой аттестации) и действует в течение года.

В состав государственной экзаменационной комиссии входят председатель указанной комиссии и не менее 4 членов указанной комиссии. Члены государственной экзаменационной комиссии являются ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной

деятельности и (или) лицами, которые относятся к профессорско-преподавательскому составу данной организации (иных организаций) и имеют ученое звание и (или) ученую степень. Доля лиц, являющихся ведущими специалистами — представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности (включая председателя государственной экзаменационной комиссии), в общем числе лиц, входящих в состав государственной экзаменационной комиссии, должна составлять не менее 50 %.

Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается Министерством науки и высшего образования Российской Федерации по представлению ВлГУ не позднее 31 декабря, предшествующего году проведения государственной итоговой аттестации.

Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается из числа лиц, не работающих в данной организации, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора либо являющихся ведущими специалистами — представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

Государственная итоговая аттестация проводится в сроки, предусмотренные графиком учебного процесса университета, составленным на основе утвержденного учебного плана.

Форма и условия проведения аттестационных испытаний определяются и доводятся до сведения студентов не позднее, чем за 6 месяцев до начала итоговой аттестации.

Порядок проведения государственных испытаний разрабатывается университетом и доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного о испытания. Выпускнику, успешно прошедшему все установленные формы государственных аттестационных испытаний, входящих в государственную итоговую аттестацию, присваивается степень бакалавра и выдается диплом государственного образца.

4. ПОРЯДОК АПЕЛЛЯЦИИ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ АТТЕСТАЦИОННЫХ ИСПЫТАНИЙ

Для рассмотрения апелляций на период проведения вступительных и аттестационных испытаний приказом ректора создается апелляционная комиссия. В состав апелляционной комиссии входят председатель указанной комиссии и не менее 3 членов указанной комиссии. Состав апелляционной комиссии формируется из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу организации и не входящих в состав государственных экзаменационных комиссий. Апелляционная комиссия действует в течение календарного года.

Апелляция подается в день объявления результатов вступительного испытания или в течение следующего рабочего дня. Апелляция о нарушении установленного порядка проведения вступительного испытания также может быть подана в день проведения вступительного испытания.

Рассмотрение апелляции проводится не позднее следующего рабочего дня после дня ее подачи.

Рассмотрение апелляции не является передачей вступительного испытания. В ходе рассмотрения апелляции проверяется только соблюдение порядка проведения вступительного испытания и (или) правильность оценивания результатов вступительного испытания.

Для рассмотрения процедурных вопросов по защите выпускной квалификационной работы секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию выпускную квалификационную работу, отзыв руководителя, рецензию, протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при защите подавшего апелляцию выпускника.

Студент имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции.

После рассмотрения апелляции апелляционная комиссия принимает решение об изменении оценки результатов вступительного испытания или оставлении указанной оценки без изменения. При возникновении разногласий в апелляционной комиссии по поводу поставленной оценки проводится голосование, и оценка утверждается большинством голосов. Результаты голосования членов апелляционной комиссии являются окончательными и пересмотру не подлежат.

5. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

5.1. Общая характеристика государственного экзамена

5.1.1. Вид экзамена: государственный экзамен.

5.1.2. Цель и задачи государственного экзамена по специальности.

Государственный экзамен является частью итоговой государственной аттестации бакалавров. Государственный экзамен устанавливается решением Ученого совета университета и направлен на установления соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям ФГОС ВПО.

5.1.3. Дисциплины учебного плана, входящие в состав государственного экзамена

В целях объективной оценки сформированности компетенций выпускников тематика экзаменационных вопросов построена комплексно и соответствует наиболее значимым дисциплинам, формирующим конкретные общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

Перечень дисциплин, выносимых на государственный экзамен, приведен в таблице 1.

Таблица 1.

№ п/п	Дисциплина
1	Культурно-досуговая и анимационная деятельность
2	Организация контактной зоны в социокультурном сервисе
3	Управление проектом
4	Проектирование процесса оказания услуг
5	Сервисная деятельность
6	Психология делового общения
7	Сервисология
8	Менеджмент в сфере услуг

5.1.4. Требования к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

В ходе государственного экзамена выпускник направления подготовки должен продемонстрировать следующие измеримые компетенции (см. Таблицу 2):

Таблица 2.

Коды компетенций по ФГОС	Компетенции	Планируемые результаты
ПК-1	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p>Знать: принципы организации контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>Уметь: организовать контактную зону предприятия сервиса;</p> <p>Владеть: навыками организации контактной зоны предприятия сервиса;</p>
ПК-2	Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	<p>Знать: сущность планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p>Уметь: планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Владеть: навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p>
ПК-6	Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<p>Знать: современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>Уметь: применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>Владеть: навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p>
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	<p>Знать: процесс предоставления услуг и новейшие информационных и коммуникационных технологий, используемые в нем;</p> <p>Уметь: разрабатывать процесс предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>Владеть: умением разрабатывать процесс предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя на основе новейших</p>

		информационных и коммуникационных технологий;
ПК-8	Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать: принципы диверсификации сервисной деятельности; Уметь: диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; Владеть: умением диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
ПК-9	Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать: основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; Уметь: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; Владеть: умением выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
ПК-10	Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знать: особенности проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; Уметь: проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса; Владеть: умением проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса;
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать: особенности работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса; Уметь: работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовать вид, формы и объем процесса сервиса; Владеть: навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;
ПК-12	Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знать: особенности осуществления контроля качества процесса сервиса, параметры технологических процессов, используемые ресурсы; Уметь: осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; Владеть: навыками осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

5.2 Порядок проведения государственного экзамена

Состав экзаменационной комиссии, включая ее председателя и секретаря, утверждается приказом ректора вуза.

В период подготовки к государственному экзамену, проводимому для выпускников, студентам предоставляются необходимые консультации по каждой вошедшей в государственный экзамен дисциплине.

На государственном экзамене студенты получают экзаменационный билет, содержащий два вопроса из перечня, заявленного в данной программе.

При подготовке к ответу студенты делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем экзаменационной комиссии листах бумаги со штампом института туризма и предпринимательства. На подготовку к государственному экзамену, который проводится в устной форме, студенту предоставляется 1 (один) академический час. После завершения ответа по всем вопросам экзаменационного билета студенту членами экзаменационной комиссии с разрешения ее председателя могут быть заданы уточняющие и дополнительные вопросы в пределах перечня, вынесенного на государственный экзамен.

После завершения ответа студента на все вопросы экзаменационного билета и объявления председателем комиссии окончания опроса экзаменуемого члены экзаменационной комиссии проставляют в своем протоколе оценки за ответы экзаменуемого на каждый вопрос и по их совокупности.

По завершении экзамена экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает ответы каждого студента, анализирует прославленные членами комиссии оценки и проставляет каждому студенту согласованную оценку по комплексному государственному экзамену в целом по системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». В случае расхождения мнения членов экзаменационной комиссии по итоговой оценке решение экзаменационной комиссии принимается на закрытом заседании простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

При определении уровня экзаменационной оценки по дисциплинам направления подготовки используются следующие критерии:

- качественные характеристики полнота, обобщенность системность, действенность и прочность. Они характеризуют качество профессиональной подготовки студентов, помогают оценить: уровень воспроизведения усваиваемого материала, наличия прочной базы знаний: общепрофессиональных, специальных; способность устанавливать междисциплинарные и внутридисциплинарные связи; степень актуализации знаний,

умений, понимания связи теории и практики; характер преобразования, реконструкции и сформированности новых знаний, умений.

- количественными критериями знаний и навыков являются традиционные оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

- косвенные показатели оценки знаний, умений студентов: качества личности, способствующие переходу знаний в убеждения, внутренние побудительные мотивы, познавательная активность и интерес, самостоятельность, критичность, положительная учебная мотивация. Основные показатели знаний студентов приведены в таблице 3.

Таблица 3.

Основные показатели знаний студентов.

Оценка	Полнота, системность, прочность знаний	Обобщенность знаний
«Отлично»	Изложение полученных знаний в устной, письменной или графической форме, полное, в системе, допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентами	Выделение существенных признаков изученного с помощью операций анализа и синтеза; выявление причинно-следственных связей: формулировка выводов и обобщений: свободное оперирование известными фактами и сведениями с использованием данных, примеров из разных учебных дисциплин, а также полученных в рамках учебных практик.
«Хорошо»	Изложение полученных знаний в устной, письменной и графической форме, достаточно полное, системное; допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентами после указания преподавателя на них	Выделение существенных признаков изученного с помощью операций анализа и синтеза; выявлений причинно-следственных связей: формулировка выводов и обобщений, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки; подтверждение изученного известными фактами и сведениями.
«Удовлетворительно»	Изложение полученных знаний неполное: допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя.	Затруднения при выполнении существенных признаков изученного, при выявлении причинно-следственных связей, при формулировке выводов.
«Неудовлетворительно»	Изложение учебного материала неполное, бессистемное, существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя.	Бессистемное выделение случайных признаков изученного: неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы.

Итоговая оценка по государственному экзамену заносится в протокол заседания экзаменационной комиссии, сообщается студенту и проставляется в зачетную книжку студента и визируется председателем и членами экзаменационной комиссии (равно как и в протоколе).

В случае получения студентом по государственному экзамену итоговой оценки «неудовлетворительно», он не допускается к выполнению и защите ВКР и отчисляется из вуза с получением академической справки.

5.3 Содержание государственного экзамена

Вопросы, выносимые на государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»:

1. Понятие продукта и услуги. Структура услуги.
2. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса.
3. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
4. Влияние изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
5. Учет влияния социальной политики государства на планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
6. Применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.
7. Особенности процесса предоставления услуг.
8. Разработка процесса предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя
9. Применение новейших информационных и коммуникационных технологий при разработке процесса предоставления услуг.
10. Автоматизированные системы управления сервисными предприятиями.
11. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
12. Выделение основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.
13. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.
14. Проведение экспертизы объектов сервиса.
15. Проведение диагностики объектов сервиса.
16. Работа в контактной зоне с потребителем.
17. Консультирование в контактной зоне потребителя.

18. Согласование вида, формы и объема процесса сервиса с потребителем в контактной зоне.
19. Контроль качества процесса сервиса.
20. Контроль параметров технологических процессов сервиса.
21. Контроль используемых ресурсов процессов сервиса.
22. Специфические характеристики услуг.
23. Социальная и культурная роль сервиса.
24. Требования к персоналу предприятия сервиса.
25. Особенности проектирования процесса оказания услуг.
26. Этапы процесса контроля и их характеристика.
27. Типы контроля.
28. Сущность контроля и причины, вызывающие его необходимость.
29. Мотивационные типы персонала по В.И. Герчикову.
30. Понятие и основные цели мотивации персонала.
31. Виды и характеристика иерархических структур.
32. Процесс и барьеры делегирования полномочий.
33. Рекреационные и туристские ресурсы.
34. Понятие и виды стратегий.
35. Понятие, содержание и цели формулирования миссии. SWOT-анализ.
36. Ключевые понятия и процесс стратегического управления.
37. Особенности и барьеры межличностных коммуникаций.
38. Понятие и виды коммуникаций и коммуникаторов.
39. Штатное расписание как элемент организации структуры.
40. Сущность менеджмента, определение основных понятий.
41. Централизация функций управления и нормы управляемости.
42. Метод номинальной группы и метод Дельфи: процедура, правила проведения, отличие.
43. Инновации в развитии индустрии сервиса.
44. Децентрализация функций управления, рост числа ступеней управления.
45. Основные управленческие ошибки руководителя.
46. Режимы работы сотрудников (ТК РФ).
47. Основные положения и представители школы теорий поведения.
48. Роль персонала в современных организациях сервиса.
49. Сервисная деятельность в гостиничном хозяйстве.
50. Теории жизненных циклов организации.

51. Понятие, составляющие и технологии формирования организационной культуры.
52. Запрещение необоснованного отказа о приеме на работу.
53. Системный подход к менеджменту. Понятие и факторы макросреды.
54. Принцип распространенности контроля.
55. Понятие и факторы микросреды.
56. Процессный и ситуационный подход к менеджменту.
57. Понятие и классификация управленческих решений.
58. Процесс принятия решения.
59. Требования, предъявляемые к эффективным решениям.
60. Мозговой штурм и дерево решений: процедура и правила проведения.

6. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Выпускная квалификационная работа является обязательной частью итоговой государственной аттестации. Целью подготовки, написания и процедуры защиты ВКР является проверка способности выпускника использовать и применять на практике приобретенные за время предшествующей подготовки теоретические знания при сборе, анализе, обобщении фактического материала на выбранную тему. В процессе подготовки ВКР решается ряд важнейших образовательных и профессиональных задач:

1. Систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по профессии.
2. Формирование навыков применения теоретических знаний при решении научных профессиональных проблем.
3. Развитие самостоятельности при формулировании и последующем решении исследовательских задач.
4. Выявление степени подготовленности выпускника к профессиональной деятельности.

6.1. Порядок защиты выпускной квалификационной работы

6.1.1. Требования к защите

Для проведения процедуры приказом ректора создается экзаменационная комиссия по защите выпускных квалификационных работ (далее ГЭК) из профессорско - преподавательского состава и научных работников ВлГУ, а также лиц, приглашаемых из сторонних организаций: специалистов предприятий, учреждений и организаций-потребителей кадров данного профиля, ведущих преподавателей и научных работников других высших учебных заведений. Комиссию возглавляет председатель ГЭК, утверждаемый Министерством науки и высшего образования Российской

Федерации из числа докторов наук, профессоров соответствующего профиля, а при их отсутствии кандидатов наук или ведущих специалистов предприятий, организаций, учреждений, являющихся потребителями кадров данного профиля.

Защита выпускных квалификационных работ (ВКР) проводится в утвержденные сроки. Защита ВКР проводится на открытом заседании Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК). Помимо членов ГЭК на защите могут присутствовать научные руководители и рецензенты представляемых работ, коллеги защищающегося, представители администрации ВУЗа, студенческая общественность.

Допуск к защите

Для допуска к защите студенту необходимо иметь следующие материалы и документы:

- ВКР, выполненную полностью, заверенную подписями, обозначенными на титульном листе и сброшюрованную;
- письменный отзыв руководителя (отзыв не подшивается в ВКР);
- письменный отзыв рецензента (отзыв не подшивается в ВКР);
- доклад и презентационные материалы.

Все вышеперечисленные документы и материалы за один день до защиты должны быть переданы секретарю ГЭК.

Кроме того, электронная версия ВКР в виде doc-файла должна быть передана секретарю ГЭК.

Методические рекомендации о процессе подготовки, написания и оформления ВКР детально сформулированы в методических указаниях по подготовке, оформлению и защите выпускной квалификационной работы по направлению 43.03.01 «Сервис».

6.1.2. Процедура защиты

1. Секретарь ГЭК называет фамилию, имя, отчество студента - автора выпускной квалификационной работы, тему ВКР зачитывает краткую характеристику работы.

2. Студенту-выпускнику предоставляется слово для доклада (время доклада не более 10 минут).

3. После доклада автору ВКР задают вопросы члены ГЭК. Вопросы задают и присутствующие на защите. Докладчику может быть задан любой вопрос по содержанию работы, а также вопросы общего характера с целью выяснения степени его самостоятельности в разработке темы и умения ориентироваться в вопросах специальности.

4. После ответов на вопросы зачитывается отзыв рецензента и научного руководителя, и студент-выпускник отвечает на замечания рецензента.

6.1.3. Требования к докладу

В докладе должны быть отражены следующие основные моменты:

- цель работы;
- теоретические предпосылки исследования;
- обоснование выбора метода исследования; изложение основных результатов работы;
- перспективы дальнейшего развития темы;
- краткие выводы по тем результатам работы, которые определяют практическую значимость, степень новизны и характер научного вклада. Доклад сопровождается электронной презентацией.

6.2. Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Оценка выпускной квалификационной работы студента проводится на закрытой части заседания по 5-ти балльной системе. При этом учитывается качество подготовленной квалификационной работы, качество подготовленного доклада, а также владение информацией, специальной терминологией, умение участвовать в дискуссии, отвечать на поставленные в ходе обсуждения вопросы.

Если выпускная квалификационная работа признается неудовлетворительной, решается вопрос о предоставлении студенту права защитить ВКР повторно.

Основными оценками качества и эффективности ВКР являются:

- актуальность;
- новизна результатов работы;
- практическая значимость результатов работы;
- уровень практической реализации.

«Отлично» выставляется в случае, если квалификационная работа посвящена актуальной и научно значимой теме, исследование базируется на анализе ситуации по данной проблеме, и автор работы продемонстрировал необходимые навыки анализа источников. В работе присутствует обстоятельный анализ проблемы, последовательно и верно определены цели и задачи. Работа имеет четкую внутреннюю логическую структуру. В ходе защиты автор уверенно и аргументированно ответил на замечания рецензентов, а сам процесс защиты продемонстрировал полную разработанность избранной научной проблемы и компетентность выпускника.

«Хорошо» - выставляется в случае, если работа посвящена актуальной и научно значимой теме, исследование базируется на анализе ситуации по данной проблеме, и автор работы продемонстрировал необходимые навыки анализа источников. В работе присутствует обстоятельный анализ проблемы, последовательно и верно определены цели и задачи. Работа имеет четкую внутреннюю логическую структуру. В ходе защиты автор достаточно полно и обоснованно ответил на замечания рецензентов, а сам процесс защиты продемонстрировал необходимую разработанность избранной научной проблемы. Вместе с тем, работа содержит ряд недостатков, не имеющих принципиального характера.

«Удовлетворительно» выставляется в случае, если студент продемонстрировал слабые знания некоторых научных проблем в рамках тематики квалификационной работы. В тексте ВКР, в представленных презентационных материалах, в процессе защиты работы допущены значительные фактические ошибки. Отсутствует четкая формулировка актуальности, целей и задач работы. ВКР не полностью соответствует формальным требованиям, предъявляемым к подобного рода работам.

«Неудовлетворительно» выставляется в случае, если в процессе защиты ВКР выявились факты плагиата основных результатов работы, несоответствие заявленных в ВКР задач полученным результатам и выводам, очевидна необоснованность достаточно важных для данной ВКР высказываний, достижений и разработок, ВКР содержит грубые фактические ошибки.

Каждый член ГЭК выставляет оценку за ВКР с учетом:

- содержания работы;
- доклада, презентации и ответов на вопросы;
- оформления отчета.

Итоговая оценка ВКР выставляется в день защиты ВКР в результат её закрытого обсуждения членами ГЭК. Решающий голос в решении вопроса об оценке ВКР принадлежит председателю ГЭК.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (Социокультурный сервис)

1. Совершенствование управления качеством обслуживания на сервисных предприятиях (на примере...)
2. Совершенствование обслуживания потребителей сервисного предприятия (на примере...)
3. Пути совершенствования организации обслуживания клиентов туристическими кампаниями (на примере...)
4. Совершенствование системы бронирования услуг с целью повышения эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере...)

5. Совершенствование организации приема и обслуживания в гостиничном комплексе (на примере...)
6. Организация и технология обслуживания иностранных граждан в гостиницах (на примере ...)
7. Пути повышения качества обслуживания на предприятиях общественного питания (на примере...)
8. Организация внедрения стандартов обслуживания на предприятиях сферы услуг (на примере...)
9. Совершенствование организации и технологий предоставления экскурсионных услуг сервисного предприятия (на примере...)
10. Совершенствование организации и технологий предоставления услуг средств размещения предприятиями гостиничного комплекса (на примере ...)
11. Совершенствование организации и технологий предоставления услуг питания (на примере...)
12. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности турагента (или туроператора) (на примере...)
13. Пути повышения эффективности перевозок при организации и реализации социально-культурных и туристских услуг (на примере определенного вида транспорта) (на примере...)
14. Совершенствование деятельности свадебного салона (на примере...)
15. Совершенствование системы развлечений и отдыха на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма (на примере...)
16. Оценка организации работы конкретной (назвать какой именно) службы в гостинице и пути ее совершенствования (на примере...)
17. Совершенствование технологии личных продаж как метода продвижения услуги сервисного предприятия (на примере...)
18. Основные этапы формирования фирменного стиля сервисного предприятия и оценка эффективности его использования (на примере...)
19. Выбор и обоснование методов и способов продвижения услуг сервисного предприятия (на примере...)
25. Разработка ценовой политики в сервисной компании (на примере...)
20. Организация выставочной и презентационной деятельности сервисного предприятия и оценка ее эффективности (на примере...)
21. Организация PR-мероприятия с целью повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере ...)
22. Разработка проекта по внедрению новой услуги на сервисном предприятии (на примере...)
23. Разработка проекта по созданию нового предприятия в сфере услуг
24. Разработка и экономическое обоснование экскурсионного маршрута (на примере ...)
25. Разработка и продвижение нового туристского продукта (на примере...)
26. Разработка и продвижение туристского маршрута на внутреннем рынке (на примере ...)
27. Разработка и продвижение экологических туров (на примере...)
28. Разработка и продвижение программы в сфере делового туризма (на примере ...)

29. Организация специализированной выставки и оценка ее эффективности (на примере...)
30. Организация анимационной деятельности в гостиничном комплексе (на примере...)
31. Пути повышения эффективности использования информационных технологий сервисными предприятиями (на примере...)
32. Диагностика состояния сервисного предприятия и повышение эффективности его работы (на примере...)
33. Анализ и совершенствование системы управления сервисными предприятиями (на примере...)
34. Разработка путей совершенствования организации деятельности сервисного предприятия (на примере...)
35. Разработка и обоснование системы управления финансовыми ресурсами сервисного предприятия (на примере...)
36. Оценка и повышение экономической эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере...)
37. Совершенствование системы бюджетирования сервисного предприятия (на примере...)
38. Реинжиниринг бизнес-процессов сервисного предприятия (на примере...)
39. Оптимизация организационной структуры сервисного предприятия (на примере...)
40. Разработка и реализация стратегии управления сервисной фирмой (на примере...)
41. Стратегия развития предприятия: выбор и обоснование (на примере...)
42. Разработка конкурентной стратегии фирмы (на примере...)
43. Оценка и повышение конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)
44. Оценка и повышение конкурентоспособности оказываемой услуги (на примере...)
45. Оценка конкурентоспособности и формирования конкурентных преимуществ услуг сервисного предприятия (на примере...)
46. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)
47. Использование инновационных технологий сервисными предприятиями с целью повышения качества обслуживания клиентов (на примере...)
48. Разработка маркетинговой стратегии сервисного предприятия (на примере...)
49. Совершенствование маркетинговой деятельности сервисного предприятия (на примере...)
50. Организация и планирование рекламной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
51. Совершенствование рекламной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
52. Формирование каналов распределения услуг сервисного предприятия (на примере...)
53. Повышение эффективности работы предприятий общественного питания на основе маркетинговых исследований (на примере...)
54. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности сервисного предприятия (на примере...)
55. Совершенствование коммуникационной деятельности сервисного предприятия (на примере...)

56. Создание и функционирование маркетинговой службы на сервисном предприятии (на примере...)
57. Брэндинг сервисного предприятия и оценка его эффективности (на примере...)
58. Анализ и совершенствование системы управления персоналом сервисного предприятия (на примере...)
59. Анализ и совершенствование системы мотивации персонала сервисного предприятия (на примере...)
60. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы адаптации персонала сервисного предприятия (на примере...)
61. Разработка и внедрение внутрифирменных кадровых стандартов на предприятии сервиса (на примере...)
62. Разработка проекта развития ключевых компетенций и повышения уровня мотивации персонала сервисного предприятия (на примере...)
63. Проектирование системы оценки персонала сервисной организации (на примере...)
64. Совершенствование методов оценки персонала как ключевого инструмента управления персоналом сервисного предприятия (на примере ...)
65. Анализ состояния и разработка предложений по проведению аттестации персонала на предприятии в сфере услуг (на примере...)
66. Формирование корпоративной культуры сервисного предприятия (на примере...)
67. Совершенствование корпоративной культуры на сервисном предприятии (на примере...)
68. Диагностика социально-психологического климата и разработка предложений по повышению эффективности системы управления персоналом (на примере...)
69. Разработка методики подбора и обучения персонала для работы в сфере услуг (на примере...)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис
Профиль "Социокультурный сервис"

Рабочую программу составил к.т.н. доцент каф. ТиС Александр Александрович Дорошенко

Рецензент
(представитель работодателя): ГАУВО СОЦ «Олимп», зам. директора Сехина Ю.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТиС
Протокол № 1 от 30.08.19 года
Заведующий кафедрой Турова С.П.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления: 43.03.01 «Сервис»
Протокол № 1 от 30.08.19 года
Председатель комиссии Гриев О.Б.
(ФИО, подпись)



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г.



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____