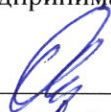


**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор института туризма  
и предпринимательства

  
\_\_\_\_\_ О.Б. Ярень  
«30» августа \_\_\_\_\_ 2019 г

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки - 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки - «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования - бакалавриат

Владимир 2019

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с:  
Федеральным законом от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп.);

Требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 декабря 2015 г. № 1463 (зарегистрировано в Минюсте 20 октября 2015 г. № 1169).

Приказ Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 об утверждении «Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 29 июня 2015 г. № 636 (с изм. и доп.);

Уставом ФГБОУ ВО «Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»;

СМК-ДП-8.5-03-2018 «Проведение государственной итоговой аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования».

Государственная итоговая аттестация проводится в форме государственного междисциплинарного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы (ВКР).

К государственному итоговому междисциплинарному экзамену допускаются студенты университета, успешно завершившие в полном объеме освоение основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) высшего образования. К защите ВКР допускаются студенты, завершившие образовательный процесс в соответствии с требованиями учебного плана и успешно сдавшие междисциплинарный государственный экзамен по соответствующему направлению подготовки.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ ВЫПУСКНИКА**

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» должен быть подготовлен к следующим видам профессиональной деятельности:

- организационно-управленческой;
- производственно-технологической;
- сервисной.

В результате государственной итоговой аттестации выпускник должен подтвердить владение следующими компетенциями:

Коды компетенций по ФГОС	Компетенции	Планируемые результаты
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие контактной зоны, профессиональную этику и этикет в процессе обслуживания клиента;</li> <li>- основные принципы организации контактной зоны в сфере жилищно-коммунального хозяйства.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать и развивать системы клиентских отношений;</li> <li>- применять методы диагностики потребностей и мотивов потребителей услуг.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять профессиональные знания в сфере организации обслуживания, работать в контактной зоне как в сфере реализации сервисной деятельности.</li> </ul>
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><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия в сфере ЖКХ с учетом социальной политики государства</li> <li>- способы обеспечения экономической эффективности организации сервиса;</li> <li>- методику анализа и оценки производственно-экономических показателей предприятий сервиса.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать и реализовывать мероприятия по организации процесса сервиса</li> <li>- рассчитывать и определять показатели экономической эффективности организации;</li> <li>- принимать экономически обоснованные решения по обеспечению экономической эффективности организаций сферы ЖКХ;</li> <li>- определять направления повышения экономической эффективности предприятия сервиса.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками принятия экономических решений;</li> <li>- навыками управления финансовой деятельностью предприятий сферы сервиса на основе проведения анализа, расчета экономических показателей;</li> <li>- навыками определения эффективного</li> </ul>

		<p>направления действий в области повышения экономической эффективности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства.</p>
ПК-6	<p>готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретические основы современных сервисных технологий;</li> <li>- технологии в процессе предоставления услуг.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг;</li> <li>- применять технологии процесса сервиса и использовать в своей деятельности существующие системы клиентских отношений;</li> <li>- анализировать сервисные технологии, выбирать наиболее целесообразные для предоставления услуг в предприятиях сферы ЖКХ.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</li> <li>- навыками анализа требований потребителей к процессам и технологиям сервиса.</li> </ul>
ПК-7	<p>готовность к разработке процесса предоставления услуг, в т.ч. в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные информационно-коммуникационные технологии;</li> <li>- теоретические основы процесса предоставления услуг на основе и новейшие информационных и коммуникационных технологий.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать механизм предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя с учетом достижений в области информационных и коммуникационных технологий;</li> <li>- решать задачи профессиональной деятельности, используя различные источники информации с соблюдением требований в сфере жилищно-коммунального хозяйства.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками поиска информации в сети Интернет и использования инструментальных средств для обработки данных в соответствии с поставленными профессиональными задачами;</li> <li>- навыками разработки процесса</li> </ul>

		предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.
ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы диверсификации сервисной деятельности;</li> <li>- особенности обслуживания с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать диверсификацию в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</li> </ul>
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические особенности и типы потребителей, учитываемые в процессе в процессе сервисной деятельности.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- учитывать психологические особенности обслуживания различных типов потребителей в процессе сервисной деятельности;</li> <li>- применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности потребителя.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы с различными типами личности, с учётом психологических особенностей в процессе сервисной деятельности.</li> </ul>
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общие вопросы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</li> </ul>
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- концептуальные основы и способы организации процесса предоставления услуг потребителю в контактной зоне;</li> </ul>

	и объема процесса сервиса	<p>- основы консультационной работы и контактной работы с потребителем в контактной зоне.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>- работать в контактной зоне с потребителем, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса;</p> <p>- анализировать запросы и предпочтения потребителей услуг, процесс предоставления услуг потребителю в контактной зоне.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны, в том числе консультирование с учетом требований потребителя.</p>
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<p><b>Знать:</b></p> <p>- теоретические основы контроля качества процесса сервиса;</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>- учитывать параметры технологических процессов, используемых ресурсов;</p> <p>- определять место менеджмента качества в управлении предприятием в сфере ЖКХ.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- применять основные концепции управления качеством на предприятиях сервиса;</p> <p>- навыками осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>

### 3. ФОРМЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» предусмотрены следующие формы государственной итоговой аттестации:

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

### 4. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Государственный экзамен проводится для оценки теоретической подготовки выпускника к решению профессиональных задач, установленных ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

На государственном экзамене проверяется освоение знаний и умений по компетенциям, заявленным в учебном плане. На экзамене выпускники получают экзаменационный билет, включающий в себя два теоретических вопроса.

**Вопросы для проверки знаний выпускников в ходе государственного междисциплинарного экзамена с детализацией по компетенциям:**

1. Понятие продукта, услуги, сервиса. Особенности оказания, структура услуг. (ПК-1)
2. Организация инфраструктуры клиентской зоны (ПК-1, ПК-11)

3. Контактная зона в сервисной деятельности. (ПК-1, ПК-11)
4. Особенности личностных характеристик работников контактной зоны. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Этикет работника контактной зоны (ПК-1, ПК-11)
5. Основные формы проектного анализа (ПК-2)
6. Понятие и цели бизнес - планирования. Классификация бизнес-планов. (ПК-2)
7. Этапы разработки и структура бизнес-плана. (ПК-2)
8. Планирование и выбор объекта инвестирования. (ПК-2)
9. Сервисная деятельность как способ удовлетворение потребностей человека. (ПК-6)
10. Защита прав потребителей: право потребителей на информацию об исполнителе услуг, услугах и работах в сфере сервиса. (ПК-7)
11. Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. (ПК-6, ПК-7)
12. Информационные системы и технологии управления проектами. (ПК-6, ПК-7)
13. Особенности внедрения инноваций при оказании сервисных услуг. (ПК-7)
14. Структура, основные тенденции рынка услуг. Роль и место России на мировом рынке услуг. (ПК-8)
15. Сущность понятия «потребитель» и характеристика различных видов потребностей. (ПК-9)
16. Психологические особенности поведения потребителей. (ПК-9)
17. Виды потребителей их покупательское поведение. Модель потребительского поведения (ПК 6, ПК-9)
18. Инновационные технологии в социокультурном сервисе (ПК-10)
19. Формулы показателей, методика проведения горизонтального экономического анализа. (ПК-10)
20. Формулы показателей. методика проведения вертикального экономического анализа. (ПК-10)
21. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. (ПК-6, ПК-11)
22. Организация работы с клиентами сервиса. Ошибки в работе с клиентами. (ПК-11)
23. Права и обязанности клиента, права и обязанности предприятия сервиса. (ПК-11)
24. Качество и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. (ПК-6, ПК-12)
25. Отечественные системы управления качеством. (ПК-12)
26. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания. (ПК-12)
27. Эволюция организационных структур в области управления качеством. (ПК-12)
28. Организация работ по контролю качеству. (ПК-12)
29. Этапы планирования качества. (ПК-12)
30. Фазы жизненного цикла услуги с точки зрения качества. (ПК-12)
31. Технические средства для оказания социально-культурных и туристских услуг - виды, назначение, классификация. (ПК-10)
32. Правила безопасной эксплуатации техники, применяемой при оказании социально-культурных и туристских услуг. (ПК-10)
33. Требования, предъявляемые к транспортным средствам для обеспечения перевозки туристов. (ПК-10)

34. Требования, предъявляемые к офисному оборудованию. (ПК-10)
35. Требования к организации, обустройству и техническому оснащению офисов турфирм. (ПК-10)
36. Специализированные средства размещения. (ПК-9)
37. Принципы гостеприимства. (ПК-9)
38. Услуги в ресторанном бизнесе. (ПК-8, ПК-9)
39. Особенности организация массовых праздников для различных категорий населения. (ПК-8)
40. Семейные праздники. Характеристика, особенности организации с учётом специфики мероприятия и контингента участников. (ПК-6, ПК-9)
41. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса. (ПК-1)
42. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. (ПК-2)
43. Влияние изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. (ПК-2)
44. Учет влияния социальной политики государства на планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. (ПК-2)
45. Применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. (ПК-6)
46. Особенности процесса предоставления услуг. (ПК-7)
47. Разработка процесса предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя. (ПК-7)
48. Применение новейших информационных и коммуникационных технологий при разработке процесса предоставления услуг. (ПК-7)
49. Автоматизированные системы управления сервисными предприятиями. (ПК-7)
50. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. (ПК-8)
51. Выделение основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности. (ПК-9)
52. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности. (ПК-9)
53. Проведение экспертизы объектов сервиса. (ПК-10)
54. Проведение диагностики объектов сервиса. (ПК-10)
55. Работа в контактной зоне с потребителем. (ПК-11)
56. Консультирование в контактной зоне потребителя. (ПК-11)
57. Согласование вида, формы и объема процесса сервиса с потребителем в контактной зоне. (ПК-11)
58. Контроль качества процесса сервиса. (ПК-12)
59. Контроль параметров технологических процессов сервиса. (ПК-12)
60. Контроль используемых ресурсов процессов сервиса. (ПК-12)

### **Рекомендуемая литература**

#### **Основная литература**

1. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>
2. Мальшина, Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса: учебное пособие / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 127 с. — ISBN 978-5-4487-0405-5. — Текст: электронный //



Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79773.html>

3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 208 с.— Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/

4. Управление недвижимостью: учебник для вузов / А. В. Талонов [и др.]; ответственный редактор А. В. Талонов. — Москва: Издательство Юрайт, 2020 — 411 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3961-3.

5. Нинштиль, Е. Ю. Организация и технология производства услуг: учебное пособие / Е. Ю. Нинштиль, О. А. Кислицына, Т. И. Заяц. — Новосибирск: НГТУ, 2018. — 98 с. — ISBN 978-5-7782-3503-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/118386> (дата обращения: 07.07.2020).

6. Управление инвестиционным проектом: практическое пособие / В. В. Холодкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 302 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-09088-8. — ЭБС Юрайт

7. Колочева В.В. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Колочева В.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018.— 99 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8. Управление проектами с использованием Microsoft Project [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.С. Васючкова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020.— 147 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/89480.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### Дополнительная литература

9. Короткий С.В. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Короткий С.В.— Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2018.— 241 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72356.html>.— ЭБС «IPRbooks»

10. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса: учебное пособие / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург: Лань, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-3651-4.— Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/116392> (дата обращения: 08.07.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

11. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>.— ЭБС «IPRbooks»

12. Маркетинг: учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01478-5.

13. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.Н. Костюченко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017.— 138 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>.— ЭБС «IPRbooks»

14. Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2018.— 284 с.— Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный

ресурс]: учебник для бакалавров/ Е.Н. Волк [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 250 с.

15. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник и практикум для академического бакалавриата / под общ. ред. С. В. Карповой, С. В. Мхитаряна. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. Текст: электронный // ЭБС Юрайт

16. Сергеев, А. А. Бизнес-планирование: учебник и практикум для вузов / А. А. Сергеев. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 483 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13182-6. — ЭБС Юрайт.

### Интернет-ресурсы

1. Менеджмент в России и за рубежом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mevriz.ru>

2. Сервис PLUS [Электронный ресурс]: сайт научного журнала: – Режим доступа: <http://www.philosoph.ru/>

3. Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс]: сайт сетевого научного журнала. – Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru/>

4. Система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>

5. Электронная библиотечная система IPRbooks - <http://www.iprbookshop.ru/> -

6. Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета - <http://library.vlsu.ru/>

## 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА

### Критерии оценки результатов экзамена

№	Критерии оценки результатов экзамена	Баллы
1	Полнота ответов, свидетельствующая об уровне освоения знаний	от 0 до 60 баллов
2	Работа с основными нормативными документами в сфере сервиса	от 0 до 15 баллов
3	Уровень освоения современных сервисных технологий в процессе проектирования и обслуживания потребителя в сфере транспортных услуг	от 0 до 15 баллов
4	Уровень общей культуры, навыков аргументации, научной речи, умения вести дискуссию	от 0 до 10 баллов
5	<b>Сумма баллов</b>	<b>100</b>

### Шкала соотношения баллов и оценок

Оценка	Количество баллов
«2» неудовлетворительно	0-60
«3» удовлетворительно	61-74
«4» хорошо	75-84
«5» отлично	85-100

На основании представленных критериев формируется итоговая оценка полноты формирования компетенций

## Оценочный лист результатов государственного междисциплинарного экзамена

Критерии оценки	Баллы	Профессиональные компетенции			Итого
		Организационно-управленческая деятельность ПК-1, ПК-2	Производственно-технологическая деятельность ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9	Сервисная деятельность: ПК-10, ПК-11, ПК-12	
Полнота, точность и аргументация ответа на 1-ый вопрос	0-20				
Полнота, точность и аргументация ответа на 2-ой вопрос	0-20				
Полнота, точность решения и аргументация ответа на 3-ий вопрос	0-20				
Работа с нормативными документами	0-15				
Уровень освоения разработки процесса сервиса и предоставления услуг потребителям	0-15				
Уровень общей культуры, аргументации, научной речи, умения вести дискуссию	0-10				
<b>Сумма</b>	<b>100</b>				

По завершении государственного экзамена экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает характер ответов каждого студента и выставляет каждому студенту согласованную итоговую оценку, руководствуясь критериями выставления оценок по государственному междисциплинарному экзамену.

### 6. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

ВКР рассматривается как самостоятельная заключительная работа студента, в которой систематизируются, закрепляются и расширяются теоретические знания и практические навыки, полученные при изучении циклов дисциплин, предусмотренных основной образовательной программой.

ВКР является заключительным этапом обучения студентов в вузе и имеет своей целью – систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по специальности и применение этих знаний при решении конкретных производственных, технологических, экономических и научных задач.

ВКР представляет собой самостоятельное логически завершённое исследование, связанное с решением научно-практической задачи. При его выполнении студент должен показать способности и умения, опираясь на полученные знания, решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности, грамотно излагать специальную информацию, докладывать и отстаивать свою точку зрения перед аудиторией.

Цель защиты выпускной квалификационной работы - установление уровня подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач в соответствии с требованиями ФГОС ВО к квалификационной характеристике и уровню подготовки выпускника по конкретному направлению подготовки (специальности). В части контроля результатов образования и компетенций выпускников ВКР предоставляет значительно большие возможности, чем государственный экзамен.

Темы выпускных квалификационных работ могут быть предложены предприятиями, организациями, учреждениями, являющимися потребителями кадров данного профиля, а также студентами (с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки).

Тема выпускной квалификационной работы закрепляется за выпускником приказом ректора университета.

### **Основные направления тематики выпускных квалификационных работ**

1. Совершенствование управления качеством обслуживания на сервисных предприятиях (на примере...)
2. Совершенствование обслуживания потребителей сервисного предприятия (на примере...)
3. Пути совершенствования организации обслуживания клиентов сервисными кампаниями (на примере...)
4. Совершенствование системы бронирования услуг с целью повышения эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере...)
5. Организация внедрения стандартов обслуживания на предприятиях сферы услуг (на примере...)
6. Совершенствование организации и технологий предоставления экскурсионных услуг сервисного предприятия (на примере...)
7. Пути повышения эффективности перевозок при организации и реализации социально-культурных и туристских услуг (на примере определенного вида транспорта) (на примере...)
8. Совершенствование деятельности свадебного салона (на примере...)
9. Совершенствование системы развлечений и отдыха на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма (на примере...)
10. Совершенствование технологии личных продаж как метода продвижения услуги сервисного предприятия (на примере...)
11. Основные этапы формирования фирменного стиля сервисного предприятия и оценка эффективности его использования (на примере...)
12. Выбор и обоснование методов и способов продвижения услуг сервисного предприятия (на примере...)
13. Разработка ценовой политики в сервисной компании (на примере...)
14. Организация выставочной и презентационной деятельности сервисного предприятия и оценка ее эффективности (на примере...)
15. Организация PR-мероприятия с целью повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере ...)
16. Разработка проекта по внедрению новой услуги на сервисном предприятии (на примере...)
17. Разработка проекта по созданию нового предприятия в сфере услуг
18. Разработка и продвижение нового туристского продукта (на примере...)

19. Организация специализированной выставки и оценка ее эффективности (на примере...)
20. Пути повышения эффективности использования информационных технологий сервисными предприятиями (на примере...)
21. Диагностика состояния сервисного предприятия и повышение эффективности его работы (на примере...)
22. Анализ и совершенствование системы управления сервисного предприятия (на примере...)
23. Разработка путей совершенствования организации деятельности сервисного предприятия (на примере...)
24. Разработка и обоснование системы управления финансовыми ресурсами сервисного предприятия (на примере...)
25. Оценка и повышение экономической эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере...)
26. Совершенствование системы бюджетирования сервисного предприятия (на примере...)
27. Реинжиниринг бизнес-процессов сервисного предприятия (на примере...)
28. Оптимизация организационной структуры сервисного предприятия (на примере...)
29. Разработка и реализация стратегии управления сервисной фирмой (на примере...)
30. Стратегия развития предприятия: выбор и обоснование (на примере...)
31. Разработка конкурентной стратегии фирмы (на примере...)
32. Оценка и повышение конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)
33. Оценка и повышение конкурентоспособности оказываемой услуги (на примере...)
34. Оценка конкурентоспособности и формирования конкурентных преимуществ услуг сервисного предприятия (на примере...)
35. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)
36. Использование инновационных технологий сервисными предприятиями с целью повышения качества обслуживания клиентов (на примере...)
37. Разработка маркетинговой стратегии сервисного предприятия (на примере...)
38. Совершенствование маркетинговой деятельности сервисного предприятия (на примере ...)
39. Организация и планирование рекламной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
40. Совершенствование рекламной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
41. Формирование каналов распределения услуг сервисного предприятия (на примере...)
42. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности сервисного предприятия (на примере...)

43. Совершенствование коммуникационной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
44. Создание и функционирование маркетинговой службы на сервисном предприятии (на примере...)
45. Брэндинг сервисного предприятия и оценка его эффективности (на примере...)
46. Анализ и совершенствование системы управления персоналом сервисного предприятия (на примере...)
47. Анализ и совершенствование системы мотивации персонала сервисного предприятия (на примере...)
48. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы адаптации персонала сервисного предприятия (на примере...)
49. Разработка и внедрение внутрифирменных кадровых стандартов на предприятии сервиса (на примере...)
50. Разработка проекта развития ключевых компетенций и повышения уровня мотивации персонала сервисного предприятия (на примере...)
51. Проектирование системы оценки персонала сервисной организации (на примере...)
52. Совершенствование методов оценки персонала как ключевого инструмента управления персоналом сервисного предприятия (на примере ...)
53. Анализ состояния и разработка предложений по проведению аттестации персонала на предприятии в сфере услуг (на примере...)
54. Формирование корпоративной культуры сервисного предприятия (на примере...)
55. Совершенствование корпоративной культуры на сервисном предприятии (на примере...)
56. Диагностика социально-психологического климата и разработка предложений по повышению эффективности системы управления персоналом (на примере...)
57. Разработка методики подбора и обучения персонала для работы в сфере услуг (на примере...)

Конкретные требования к содержанию, структуре, формам представления и объемам выпускных квалификационных работ устанавливаются в форме методических указаний выпускающей кафедрой с учетом требований ФГОС ВО, методических рекомендаций учебно-методических объединений и методических комиссий вуза применительно к соответствующему направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Выпускная квалификационная работа состоит из текста и графических материалов, отражающих решение профессиональных задач в соответствии с избранной тематикой.

Структурными элементами ВКР являются:

- титульный лист;
- задание на ВКР;
- аннотация;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованной литературы;

- приложения (если таковые имеются).

Ежегодно выпускающая кафедра утверждает тематику ВКР, о чем в протоколе заседания кафедры делается соответствующая запись.

Тема ВКР определяется выпускающей кафедрой и доводится до каждого студента не позднее, чем за четыре недели до начала преддипломной практики в виде списка тем, подписанного заведующим выпускающей кафедрой.

Студенту предоставляется право выбора темы ВКР вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

Тема ВКР и руководитель утверждаются приказом ректора до начала срока, отведенного на выполнение ВКР учебным планом по направлению подготовки.

По согласованию с руководителем возможна корректировка (уточнение) выбранной темы, но не позднее, чем за 2 месяца до защиты ВКР. Все изменения утверждаются приказом ректора, на основании служебной записки заведующего кафедрой.

К защите ВКР допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной образовательной программы по направлениям подготовки высшего профессионального образования, разработанной университетом в соответствии с требованиями ФГОС ВО и успешно сдавшее государственный экзамен.

Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании государственной комиссии в соответствии со следующим порядком:

- представление студента членам комиссии секретарем ГЭК;
- сообщение студента с использованием наглядных материалов и компьютерной техники об основных результатах выпускной квалификационной работы (не более 10 минут);
- вопросы членов ГЭК и присутствующих после доклада студента;
- ответы студента на заданные вопросы;
- зачитывание секретарем комиссии отзыва руководителя на ВКР.

Продолжительность защиты одной выпускной квалификационной работы, как правило, не должна превышать 25 минут.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационной комиссии.

## **7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА**

Результаты защиты выпускной квалификационной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка результатов защит выпускных квалификационных работ осуществляется в соответствии с разработанными критериями.

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. рецензент каф. ТИС Доронин Александр И.

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 Гужова Л.Г.

(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 Яресь 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 \_\_\_\_\_