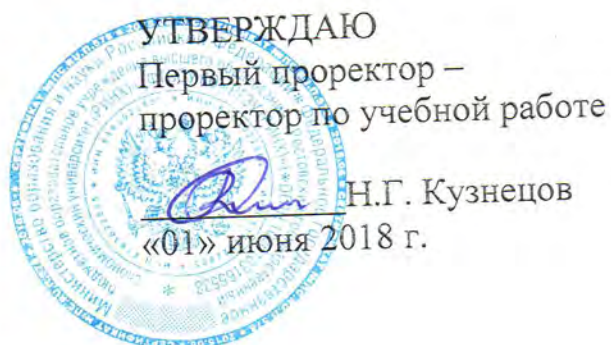


Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



Программа государственной итоговой аттестации

по направлению подготовки

43.03.01 "Сервис"

Уровень образования

бакалавриат

Ростов-на-Дону
2018

Составитель:

к.э.н., доцент
к.э.н., доцент



Прокопец Т.Н.
Шарапова А.Е.

Рецензенты

к.э.н., доцент - Гончарова С. Н.

Директор ООО «Гранд Туризма» Кленов А.А.

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис", утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. №1169.

Программа государственной итоговой аттестации утверждена на заседании кафедры антикризисного и корпоративного управления, протокол № 10 от «25» мая 2018 года.

Заведующий кафедрой


подпись

Мишурова И.В.

СОГЛАСОВАНО:

Отделом образовательных программ
и планирования учебного процесса



Т.В.Торопова

30.05.2018

Проректором по учебно-методи-
ческой работе



В.М. Джуха

31.05.2018

Оглавление

1. Общие положения	4
2. Цели государственной итоговой аттестации	4
3. Содержание государственной итоговой аттестации	4
4. Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации	4
5. Содержание государственного экзамена	4
6. Требования к выпускной квалификационной работе обучающегося	5
7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для подготовки к государственной итоговой аттестации	8

1. Общие положения

Организация и проведение государственной итоговой аттестации ФГБОУ ВО «РГЭУ (РИНХ)» определяется:

– Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636.

– Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденным в РГЭУ (РИНХ) 29 декабря 2015 г.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план (индивидуальный учебный план).

2. Цели государственной итоговой аттестации

Целью проведения государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис".

В частности, проверяется готовность выпускника к решению профессиональных задач в рамках следующих видов профессиональной деятельности, предусмотренными ФГОС:

- ✓ – организационно-управленческая;
- ✓ – научно-исследовательская;
- ✓ – производственно-технологическая;
- ✓ – сервисная.

3. Содержание государственной итоговой аттестации

3.1. Трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 9 зачетных единиц.

3.2. Государственная итоговая аттестация выпускников проводится в форме:

- государственного экзамена;
- защиты выпускной квалификационной работы (далее вместе – государственные аттестационные испытания).

3.3 В ГИА входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

4. Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации

Фонд оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации представлен в приложении 1 к программе государственной итоговой аттестации.

5. Содержание государственного экзамена

5.1. **Форма проведения государственного экзамена:** *устно*

5.2. **Программа проведения государственного экзамена:**

Наименование дисциплины, выносимой на государственный экзамен	Разделы (модули) дисциплины, выносимые на государственный экзамен
Сервисология	Модуль 1 «Теоретические основы сервисной деятельности» Модуль 2 «Организационные основы сервисной деятельности» Модуль 3 «Качество услуги и технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне» Модуль 4 «Культура сервиса. Перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса»
Гостиничное обслуживание	Модуль 2 «Организация работы гостиничного хозяйства»
Ресторанное обслуживание	Модуль 1: Основы планирования и организации работы ресторана Модуль 2: Организация процесса обслуживания в ресторане
Стратегия развития сервисных фирм	Модуль 1. «Теоретико-методологические основы стратегического развития сервисных фирм» Модуль 2. «Инструментарий разработки стратегии развития сервисной фирмы»
Управление проектами и инновациями в сервисе	Модуль 1. «Основы проектного управления» Модуль 2. «Инструментально- методическое обеспечение проектного управления»

Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен представлен в приложении 1 к программе ГИА.

6. Требования к выпускной квалификационной работе обучающегося

6.1. **Вид выпускной квалификационной работы:** *бакалаврская работа*

6.2. **Примерная тематика выпускных квалификационных работ**

1. Разработка и реализация стратегии управления сервисной фирмой (на примере...)
 2. Стратегия развития предприятия: выбор и обоснование (на примере...)
 3. Разработка конкурентной стратегии фирмы (на примере...)
 4. Совершенствование технологий обслуживания потребителей сервисного предприятия (на примере...)
 5. Разработка путей совершенствования организации деятельности сервисного предприятия (на примере...)
 6. Реинжиниринг бизнес-процессов сервисного предприятия (на примере...)
 7. Проектирование эффективной организационной структуры управления (на примере...)
 8. Оптимизация организационной структуры сервисного предприятия (на примере...)
- Управление качеством, эффективность**
9. Совершенствование управления качеством обслуживания на сервисных предприятиях (на примере...)

10. Организация внедрения стандартов обслуживания на предприятиях сферы услуг (на примере...)
11. Оценка и повышение экономической эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере...)
12. Пути повышения эффективности использования информационных технологий сервисными предприятиями (на примере...)
13. Совершенствование системы бронирования услуг с целью повышения эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере...)

Брэндинг

14. Брэндинг сервисного предприятия и оценка его эффективности (на примере...)
15. Основные этапы формирования фирменного стиля сервисного предприятия и оценка эффективности его использования (на примере...)

Продвижение и продажи

16. Разработка маркетинговой стратегии сервисного предприятия (на примере...)
17. Совершенствование маркетинговой деятельности сервисного предприятия (на примере...)
18. Разработка программы маркетинговых исследований рынка (на примере...)
19. Создание и функционирование маркетинговой службы на сервисном предприятии (на примере...)
20. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности сервисного предприятия (на примере...)
21. Разработка ценовой политики в сервисной компании (на примере...)
22. Выбор и обоснование методов и способов продвижения услуг сервисного предприятия (на примере...)
23. Формирование каналов распределения услуг сервисного предприятия (на примере...)
24. Совершенствование коммуникационной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
25. Организация и планирование рекламной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
26. Совершенствование рекламной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
27. Совершенствование технологии личных продаж как метода продвижения услуги сервисного предприятия (на примере...)

Анализ, диагностика, финансы

28. Диагностика состояния сервисного предприятия и повышение эффективности его работы (на примере...)
29. Анализ и совершенствование системы управления сервисными предприятиями (на примере...)
30. Разработка и обоснование системы управления финансовыми ресурсами сервисного предприятия (на примере...)
31. Совершенствование системы бюджетирования сервисного предприятия (на примере...)

Конкурентоспособность предприятия

32. Оценка и повышение конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)
33. Оценка конкурентоспособности и формирования конкурентных преимуществ услуг сервисного предприятия (на примере...)
34. Оценка и повышение конкурентоспособности оказываемой услуги (на примере...)
35. Организация PR-мероприятия с целью повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)
36. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)

Инновации

37. Разработка проекта по созданию нового предприятия в сфере услуг

38. Разработка проекта по внедрению новой услуги на сервисном предприятии (на примере...)
39. Создание системы управления инновациями на предприятии (на примере...)
40. Использование инновационных технологий сервисными предприятиями с целью повышения качества обслуживания клиентов (на примере...)

Управление персоналом

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

Предприятия общественного питания

54. Пути повышения качества обслуживания на предприятиях общественного питания (на примере...)
55. Повышение эффективности работы предприятий общественного питания на основе маркетинговых исследований (на примере ...)
56. Совершенствование организации и технологий предоставления услуг питания (на примере...)

Гостиничные комплексы

57. Совершенствование организации приема и обслуживания в гостиничном комплексе (на примере...)
58. Концепция развития региональной сети гостиниц (на примере...)
59. Оценка организации работы конкретной (назвать какой именно) службы в гостинице и пути её совершенствования (на примере...)
60. Проблемы сертификации гостиниц и других средств размещения (на примере..)
61. Совершенствование организации и технологий предоставления услуг средств размещения предприятиями гостиничного комплекса (на примере ...)
62. Организация анимационной деятельности в гостиничном комплексе (на примере...)
63. Разработка и внедрение системы обеспечения безопасности в туристско-гостиничной сфере и оценка ее эффективности (на примере...)

Экскурсионная деятельность

64. Совершенствование организации и технологий предоставления экскурсионных услуг сервисного предприятия (на примере...)

65. Разработка и экономическое обоснование экскурсионного маршрута (на примере ...)

Туроператорская и турагентская деятельность

66. Анализ региональных тенденций и мировой рынок туристических услуг

67. Разработка и продвижение нового туристского продукта (на примере...)

68. Разработка и продвижение туристского маршрута на внутреннем рынке (на примере ...)

69. Разработка и продвижение экологических туров (на примере...)

70. Пути совершенствования организации обслуживания клиентов туристическими кампаниями (на примере...)

Конгрессно-выставочная деятельность

71. Разработка и продвижение программы в сфере делового туризма (на примере ...)

72. Организация выставочной и презентационной деятельности сервисного предприятия и оценка ее эффективности (на примере...)

73. Организация специализированной выставки и оценка ее эффективности (на примере...)

Прочие виды услуг

74. Совершенствование системы развлечений и отдыха на сервисных предприятиях (на примере...)

75. Совершенствование деятельности свадебного салона (на примере...)

76. Разработка проекта совершенствования деятельности риелторской компании (на примере...)

77. Разработка бизнес-процесса «Обслуживание клиента» для автосервиса (консалтинговой, рекламной или иной сервисной фирмы)

6.3. Методические указания по оформлению и содержанию выпускной квалификационной работы

Методические указания по оформлению и содержанию ВКР представлены в приложении 2 к программе государственной итоговой аттестации.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для подготовки к государственной итоговой аттестации

7.1. Основная литература

№	Выходные данные	Количество экземпляров
1	Введение в гостеприимство [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. 10103 " Социально-культур. сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Д. Р. Уокер ; пер. с англ. [В. Н.Егорова]. - 4-е изд., перераб.и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 711 с. - (Зарубежный учебник).	17
2	Гостиничный бизнес [Текст] : учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по спец. сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А. В. Павлова]. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с. - (Зарубежный учебник).	10
3	Котлер, Филип Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст] : учеб. для студентов высш. учеб. заведений : [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 1071 с. - (Зарубежный учебник).	47
4	Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Текст] : учеб. по спец. "Маркетинг" / Е. И. Мазилкина. - Ростов н/Д : Феникс, 2012. - 332 с. : ил. - (Высшее образование).	11
5	Менеджмент для бакалавров сервиса [Текст] : учеб. пособие для	50

	студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по спец. "Сервис", "Приклад. информатика (в сфере сервиса)" и по напр. "Сервис"(степень-бакалавр) / А. И. Должикова, Т. Ю. Ефремова. - Ростов н/Д : Феникс, 2013.	
6	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учеб. пособие / Рост. гос. экон. университет (РИНХ) ; [под ред. И. В. Мишуровой]. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013. - 224с.	30
7.	Менеджмент гостеприимства [Текст] : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по спец. 080507 "Менеджмент орг." / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2015. - 512 с. : ил. - (Высшее образование).	15
8	Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. "Соц.культур. сервис и туризм" / Т. Н. Третьякова. - М.: Академия, 2010. - 304 с.	10
9	Стратегический менеджмент [Текст] : учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по спец. 080507.65 "Менеджмент организации" / Н. А. Савельева. - Ростов н/Д : Феникс, 2012. - 382 с.	30
10	Стратегический менеджмент [Текст] : учеб. пособие / В. М. Джуха, И. С. Штапова, Н. П. Жуковская, А. Н. Кокин ; Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ), Фил. в г. Георгиевске. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013. - 199 с.	65
13	Управление проектами [Текст] : учеб. и практикум для академ. бакалавриата : учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по экон. на р. и спец. / А. Т. Зуб. - М.: Юрайт, 2015. - 422 с. (Бакалавр. Академический курс).	10
14	Полухина А. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебники и учебные пособия для ВУЗов / Полухина А. Н.. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2012 - 220 стр. [электронный ресурс] URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=277048	неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
15	Охотина Н. М. Сервисология: учебное пособие / Охотина Н. М. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017 - 116 стр. . [электронный ресурс] URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=483707	неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
16	Андреев Е. А. Сервисология: учебное пособие / Андреев Е. А.- Челябинск: ЧГАКИ, 2014, - 98 стр. [электронный ресурс] URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=491235	неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
17	Медлик С. , Инграм Х. Гостиничный бизнес: учебник// Медлик С. , Инграм Х. Москва: Юнити-Дана, 2015, - 240 стр. [электронный ресурс] URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436731	неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
18	Милл Р. К. Управление рестораном: учебник / Милл Р. К. - Москва: Юнити-Дана, 2015, - 536 стр. [электронный ресурс] URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=117538	неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
19	Васюкова А. Т. , Любецкая Т. Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Васюкова А. Т. , Любецкая Т. Р. - Москва: Дашков и Ко, 2015, - 416 стр. [электронный ресурс] URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=230055	неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

7.2. Дополнительная литература

№	Выходные данные	Количество экземпляров
1	Малахова Н.Н. Инновации в туризме и сервисе/Н.Н. Малахова, Д.С. Ушаков. – Ростов н/Д: MapT, 2008.-224с.	11

2	Международный туризм [Текст] : учеб. пособие / В. Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 463 с.	35
3	Садохин А.П. Сервисология: человек и его потребности [Текст] : учеб. пособие / А. П. Садохин. - М. : Омега-Л, 2010. - 141 с.	68
4	Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: Учебное пособие. – Ростов-на-Дону.; «Феникс», 2008.- 504с.	65
5	Вакуленко Р. Я. , Кочкурова Е. А. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие // Вакуленко Р. Я. , Кочкурова Е. А. - Москва: Логос, 2008, - 320 стр. [электронный ресурс] URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=84867	неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
6	Родионова Н. С. , Субботина Е. В. , Агаева Н. Ю. Современное состояние ресторанного бизнеса: учебное пособие // Родионова Н. С. , Субботина Е. В. , Агаева Н. Ю. - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013 - 223 стр. [электронный ресурс] URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=255937	неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
7	Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие // Федцов В. Г. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017 - 248 стр. [электронный ресурс] URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=450740	неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
8	Главчева С. И. , Чередниченко Л. Е. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие //Главчева С. И. , Чередниченко Л. Е. -Новосибирск: НГТУ, 2011 - 204 стр. [электронный ресурс] URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=229007	неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№	Выходные данные
1	Библиотека ГААП http://www.gaap.ru
2	Библиотека действующих законодательных актов Российской Федерации «Закон» http://base.vcom.ru/cgi-bin/lawindex
4	Россия в цифрах http://www.gks.ru/free_doc/doc_2018/rusfig/rus18.pdf
5	Национальный туристический портал - http://www.russiajourney.ru/

РЕЦЕНЗИЯ
на программу государственной итоговой аттестации
по направлению 43.03.01 "Сервис"
(уровень бакалавриата)

Представленная на рецензирование государственной итоговой аттестации (ГИА) для студентов по направлению подготовки "Сервис" является итоговым документом, позволяющим оценить качество подготовки выпускников по итогам освоения образовательной программы.

Программа ориентирована на оценку сформированности общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускника, осуществляемую после освоения соответствующей образовательной программы в полном объеме.

Программа ГИА логически завершена и дает полное представление о формах и методах оценки качества освоения образовательной программы. Разделы программы ГИА отражают последовательно требования к уровню подготовки выпускников, в том числе содержание ГИА, формируемые компетенции, форму проведения и содержание государственного экзамена, примерные темы выпускных квалификационных работ, рекомендованную литературу для подготовки к итоговой аттестации.

Практико-ориентированные задания позволяют выпускникам наглядно продемонстрировать приобретенные практические навыки, а экзаменаторам - наиболее объективно оценить качество подготовки выпускников.

Тематика выпускных квалификационных работ соответствует требованиям ФГОС ВО по их направленности на решение профессиональных задач с учетом специфики образовательной программы, ориентированной на подготовку квалифицированных профессионалов в области сервиса.

Программа ГИА по направлению подготовки "Сервис", представленная на рецензирование, разработана с учетом компетентностно-ориентированного подхода, современных потребностей работодателей в высококвалифицированных кадрах и при комплексном учете научной и практической составляющей подготовки выпускников, что дает возможность их профессионального роста и продолжения обучения в магистратуре.

Рецензент,
к.э.н., зав. кафедрой
общего и стратегического менеджмента



Гончарова С.Н.

РЕЦЕНЗИЯ
на программу государственной итоговой аттестации
по направлению 43.03.01 "Сервис"
(уровень бакалавриата)

Программа государственной итоговой аттестации (ГИА) для студентов направления подготовки "Сервис" определяет цель, трудоемкость ГИА, перечень компетенций, освоение которых проверяется в процессе ГИА в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис" и позволяет оценить качество подготовки выпускников по итогам освоения образовательной программы.

Программа ГИА логически завершена и дает полное представление о формах и методах оценки качества освоения образовательной программы. Разделы программы ГИА отражают последовательно требования к уровню подготовки выпускников, в том числе содержание ГИА, формируемые компетенции, форму проведения и содержание государственного экзамена, примерные темы выпускных квалификационных работ, рекомендованную литературу для подготовки к итоговой аттестации.

Практико-ориентированные задания позволяют выпускникам наглядно продемонстрировать приобретенные практические навыки, а экзаменаторам - наиболее объективно оценить качество подготовки выпускников.

Тематика выпускных квалификационных работ соответствует требованиям ФГОС ВО по их направленности на решение профессиональных задач с учетом специфики образовательной программы, ориентированной на подготовку квалифицированных профессионалов в области сервиса.

Программа ГИА по направлению подготовки "Сервис", представленная на рецензирование, соответствует требованиям ФГОС ВО по данному направлению, отвечает современным потребностям рынка труда и в связи с этим может быть использована в образовательном процессе ФГБОУ ВО «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)».

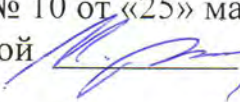
Рецензент,
директор ООО «Гранд Туризма»



Кленов А.А.

Приложение 1
к программе ГИА

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.
Зав.кафедрой  Мишурова И.В.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки

43.03.01 "Сервис"

Уровень образования

бакалавриат

Составитель



Прокопец Т.Н., к.э.н., доцент
Шарапова А.Е., к.э.н., доцент

Ростов-на-Дону, 2018

Оглавление

1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций.....	5
3. Шкала оценивания	15
4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы.....	15
5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы	23

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

В рамках проведения государственной итоговой аттестации проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций:

Общекультурные компетенции:

ОК-1 способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;

ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;

ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию;

ОК-6 способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;

ОК-7 способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний;

ОК-8 готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;

Общепрофессиональные компетенции:

ОПК-1 коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;

ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

Профессиональные компетенции:

организационно-управленческая деятельность:

ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

научно-исследовательская деятельность:

ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

ПК-4 готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;

ПК-5 готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса;

производственно-технологическая деятельность:

ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;

ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;

сервисная деятельность:

ПК-8 способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;

ПК-9 способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;

ПК-10 готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;

ПК-12 готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

2. Показатели и критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Объект оценки	Показатели оценивания компетенций*	Критерии оценивания компетенций**
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	3 философские основы профессиональной деятельности	Обзор литературы по теме выпускной квалификационной работы	Полнота представленного обзора литературы по теме выпускной квалификационной работы
		У использовать философские знания для анализа предметно-практической деятельности		
		В навыками работы с основными философскими категориями		
ОК-2	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	3. Знание экономических методов оценки эффективности деятельности предприятия	изложение существующих экономических методов оценки эффективности деятельности предприятий	названы экономические методы оценки эффективности деятельности предприятий
		У. Умение использовать экономические знания при оценке эффективности деятельности предприятия сервиса		
		В. Владеть экономическими инструментами анализа и оценке предприятия сервиса		
ОК-3	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	3 языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста	формулирование ответов на вопросы членов ГЭК; изложение результатов ВКР в виде краткого сообщения	аргументированность ответов; ясность, четкость, последовательность изложения материала
		У свободно общаться		
		В. различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности		
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	3 основные принципы работы в коллективе	применение коммуникативных навыков в профессиональной деятельности	четкость, последовательность изложения материала
		У аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации		
		В навыками взаимодействия с экспертами		

ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию	в профессиональной области З пути профессионального самосовершенствования У анализировать информацию и использовать ее для повышения своей квалификации В технологиями приобретения профессиональных знаний	четкость, последовательность изложения материала
ОК-6	способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	З основные правовые категории У использовать теоретические знания в прикладных целях В инструментами общеправовых знаний в профессиональной деятельности	Продемонстрирована способность интерпретировать правовую информацию для решения профессиональных задач; аргументированность ответов; ясность, четкость, последовательность изложения материала
ОК-7	способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	З основные методы укрепления здоровья У заботиться о своем здоровье В навыками самостоятельного достижения должного уровня физического здоровья	сформулированы показатели научной организации труда и отдела сотрудников сервисных предприятий
ОК-8	готовностью пользоваться основными методами защиты производственного	З нормативно-правовые, организационные и экономические основы безопасности жизнедеятельности У осознавать последствия	сформулированы алгоритмы действия сотрудников при возникновении внештатной ситуации на предприятии

	персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды В навыками практического использования и обеспечения безопасности взаимодействия человека со средой обитания, рациональные с точки зрения безопасности условия деятельности	сервиса
	ОПК-1	3 способа решения стандартных профессиональных задач на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	названо не менее трех методов осуществления делового общения и проведения публичных выступлений; методы описаны точно и полно; установлено соответствие между характеристикой метода и его названием.
		У решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использует различные источники информации по объекту сервиса	Правила делового общения, воспроизведенные студентом, соответствуют действительности
		В методами поиска решений стандартных профессиональных задач с применением современных технологий с учетом требований информационной безопасности	защита выпускной квалификационной работы проведена с использованием презентационных методов визуальной поддержки выступления соискателя
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса	3 принципы формирования технологий процесса сервиса и развития клиентских отношений	названы принципы формирования технологий процесса сервиса и описан

	сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	У разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	клиентских отношений использование технологий процесса сервиса, применение системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	процесс развития клиентских отношений
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	В навыками модернизации технологии процесса сервиса с учетом требований потребителя 3 особенности менеджмента в сфере сервиса У применять полученные знания в практической деятельности, обобщать и структурировать информацию В технологиями разработки и принятия решений в сфере сервиса	владение навыками модернизации технологии процесса сервиса с учетом требований потребителя систематизация процессов в сервисной деятельности обобщение полученных знаний в практической деятельности	раскрыта структура разбиения работ в технологическом процессе, сформулированы виды декомпозиции работ
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	3 основные понятия контактной зоны У работать в контактной зоне В. инструментами организации контактной зоны предприятий профессиональной деятельности	владение технологиями разработки и принятия решений в сфере сервиса воспроизведены основные понятия "контактной зоны" описание процедур вербального и невербального взаимодействия потребителя и производителя сервисной услуги способностью использовать инструменты по организации контактной зоны предприятий сервиса	полностью раскрыт понятийный аппарат "контактной зоны" разработан алгоритм взаимодействия потребителя и производителя сервисной услуги в учебной ситуации полностью раскрыты инструменты по организации контактной зоны предприятий сервиса
ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса	3 методы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, понятие конъюнктуры рынка услуг, спроса на сервисные услуги У осуществлять планирование	описание методов планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, формулирование понятия конъюнктуры рынка услуг, спроса на сервисные услуги осуществление планирования	описаны методы планирования производственно-хозяйственной деятельности сервиса, сформулированы понятия конъюнктуры рынка услуг, спроса на сервисные услуги осуществлено планирования

	потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы услуг	производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы услуг	описание основных методов работ с научно-технической информацией, представлен отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности
		В навыками планирования деятельности предприятия сферы сервиса, расчета показателей емкости рынка и спроса на услуги	владение навыками планирования деятельности предприятия сферы сервиса, расчета показателей емкости рынка и спроса на услуги	разработка бизнес-плана по открытию сервисного предприятия
ПК-3	готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	3 методы работы с научно-технической информацией отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	описание основных методов работы с научно-технической информацией, представление отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	описаны основные методы работ с научно-технической информацией, представлен отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности
ПК-4	готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов	У использовать методы работы с научно-технической информацией для реализации типовых задач обслуживания объектов недвижимости	использование методов работы с научно-технической информацией для реализации типовых задач обслуживания объектов недвижимости	описана маркетинговая среда, принципы сегментации, в т.ч. географическую, поведенческую
		В навыки работы с научно-технической информацией, использования отечественного и зарубежного опыта для реализации задач энергосбережения в профессиональной деятельности	обладание навыками работы с научно-технической информацией, использования отечественного и зарубежного опыта для реализации задач энергосбережения в профессиональной деятельности	
		3 маркетинговую среду, принципы сегментации, в т.ч. географическую, поведенческую	описание маркетинговой среды, принципы сегментации, в т.ч. географическую, поведенческую	
		У осуществлять исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	осуществление исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	проведено исследование социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
		В навыками проведения маркетинговых исследований с учетом факторов внешней среды	владение навыками проведения маркетинговых исследований с учетом факторов внешней среды	постатно описан алгоритм осуществления продаж сервисных товаров

				или услуг с точки зрения продавца
ПК-5	готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	3 понятия "инновационных проектов"	воспроизведен понятийный аппарат	полностью раскрыт понятийный аппарат
		У. разрабатывать инновационные проекты	продемонстрирована способность разрабатывать инновационных проектов	разработан инновационный проект
		В. необходимым инструментарием при разработке и выполнении инновационных проектов	обладание навыками выполнения инновационных проектов	разработаны варианты внедрения новой услуги на предприятии сервиса по учебной ситуации
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	3 теоретические основы информационных технологий, современные компьютерные сети, базы данных, программные продукты и ресурсы сети Internet;	изложение теоретические основы информационных технологий, современные компьютерные сети, базы данных, программные продукты и ресурсы сети Internet	изложены основные понятия информационных технологий, современных компьютерных сетей, баз данных, программных продуктов и ресурсов сети Internet
		У. использовать методы математического анализа и моделирования, основы экспериментального исследования с помощью стандартных пакетов и средств автоматизированного проектирования	выбор методов математического анализа и моделирования, использование основ экспериментального исследования с помощью стандартных пакетов и средств автоматизированного проектирования	названы методы математического анализа и моделирования, использованы основ экспериментального исследования с помощью стандартных пакетов и средств автоматизированного проектирования
		В. современными сервисными технологиями в профессиональной деятельности	управление современными сервисными технологиями в профессиональной деятельности,	продемонстрировано описание технологического процесса обслуживания потребителей в учебной ситуации; разработаны предложения по повышению эффективности технологических процессов на исследуемом предприятии

ПК-7	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	3 ключевые термины и понятия, системные основы сферы социально-культурного сервиса; перечень сервисных услуг; основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;	определение ключевые термины и понятия, системные основы сферы социально-культурного сервиса, описание сервисных услуг; описание основных подходов к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;	определены ключевые термины и понятия, системные основы сферы социально-культурного сервиса, описаны сервисные услуги; описаны основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;
ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с	У. выделять социальное значение контакта в клиентурных отношениях, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; разрабатывать проекты и технологии оказания услуг и обеспечения необходимого качества услуг в обслуживании индивидуального потребителя; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; соблюдать требования современного этикета;	обобщение требований современного этикета; обзор вариантов благоприятного разрешения психологических конфликтов; выбор механизмов действия и способов проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; анализ взаимосвязи общения с потребителем, разрабатывать проекты и технологии оказания услуг и обеспечения необходимого качества услуг в обслуживании индивидуального потребителя;	обобщены требования современного этикета; представлены варианты благоприятного разрешения психологических конфликтов; описаны механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; проведен анализ взаимосвязи общения с потребителем
		В навыками осуществления мониторинга клиентурных отношений; технологиями реализации процессов сервиса	обладание навыками осуществления мониторинга клиентурных отношений; технологиями реализации процессов сервиса.	разработана постановка задачи для создания и ведения базы данных сервисного предприятия с учетом операционных запросов предприятия
		3. классификацию сервисной деятельности	воспроизведена классификация сервисной деятельности	полностью представлена классификация сервисной деятельности
		У. давать характеристику каждому виду	анализировать каждый вид	сформулированы особенности

	этнокультурными, историческими и религиозными традициями	сервисной деятельности	сервисной деятельности	видов сервисной деятельности с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций
	В. навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	обладание навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	сформулированы рациональные критерии выбора видов сервисной деятельности предприятия	
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	3 психологические методы и совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;	систематизация психологических методов и совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;	описаны психологические методы и явления, составляющие основу психодиагностического поля личности потребителя;
	У применять теоретические знания при решении практических задач; оценивать потребности клиентов; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; применять методики психодиагностики: экспресс диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя;	обзор теоретических знаний при решении практических задач; выбор методик психодиагностики: экспресс диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; использование различных путей благоприятного разрешения психологических конфликтов; анализ потребности клиентов	представлен выбор методик психодиагностики: экспресс диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; представлены различные пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; проведен анализ потребности клиентов	
	В методами определения типа личности и темперамента; навыками оценки удовлетворенности потребителя услугами и технологиями разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг; методами анализа предпочтений потребителей	владение методами определения типа личности и темперамента; навыками оценки удовлетворенности потребителя услугами и технологиями разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг; методами анализа предпочтений потребителей	произведены расчеты уровня удовлетворенности потребителя качеством услуг (на основе учебных данных), приведены рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителя услугами предприятия	
ПК-10	готовностью к	3 теоретико-методологические основы	определение теоретико-	определены теоретико-

ПК-11	проведению экспертиз и (или) диагностики объектов сервиса;	экспертизы и диагностики объектов сервиса	методологические экспертизы и диагностики объектов сервиса	основы экспертизы и диагностики объектов сервиса	методологические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса
		У. проводить экспертизы и диагностики предприятий сервиса и контроля качества объектов сервиса	использование инструментов диагностики предприятий сервиса и контроля качества объектов сервиса	использованы инструменты диагностики предприятий сервиса и контроля качества объектов сервиса	
		В. экспертно-диагностическими методами и технологиями для анализа предприятий сферы сервиса	владение экспертно-диагностическими методами и технологиями для анализа предприятий сферы сервиса	произведены расчеты с использованием экономико-математических и экономико-статистических методов анализа и диагностики проблем предприятий сервиса	
		З. основных потребителей	представлены основные потребности анализируемой деятельности	раскрыто понятие «контактной зоны», перечислены особенности взаимодействия потребителя и производителя услуги в контактной зоне предприятия сервиса	
	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	У. проводить консультирование потребителей сервисной деятельности	способность проведения консультирования потребителей сервисной деятельности	продемонстрирован пример алгоритма речевого взаимодействия производителя услуги с потребителем (в описанной ситуации); недостатки взаимодействия участников в учебной ситуации	
		В. навыками работы в контактной зоне для проведения консультаций потребителей	обладание навыками работы в контактной зоне для проведения консультаций потребителей	разработан вариант должностной инструкции для сотрудника контактной зоны по осуществлению определенной функциональной операции технологического процесса	

				сервиса (учебная ситуация)
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	3 теоретические основы менеджмента качества; параметры технологических процессов и ресурсообеспеченность процесса сервиса;	определение теоретических основ менеджмента качества; описание параметров технологических процессов и ресурсообеспеченность процесса сервиса	определены теоретические основы менеджмента качества; описаны параметры технологических процессов и ресурсообеспеченности процесса сервиса
		У разрабатывать и организовывать технологический процесс оказания услуг; осуществлять сквозной контроль качества процесса сервиса;	выбор технологического процесса оказания услуг; использование сквозного контроля качества процесса сервиса	описан выбор технологического процесса оказания услуг; использование сквозного контроля качества процесса сервиса
		В навыками реализации методов контроля и оценки качества услуг, предоставляемых предприятиями сервиса	владение методов контроля и оценки качества услуг, предоставляемых предприятиями сервиса	проведен анализ качества оказываемых услуг анализируемого предприятия; сформулированы критерии контроля качества услуг на предприятии

3. Шкала оценивания

Результаты любого из видов аттестационных испытаний, включенных в государственную итоговую аттестацию, определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценке ответов обучающихся в процессе сдачи государственного экзамена учитываются:

- уверенные знания, умения и навыки, включенные в соответствующую компетенцию,
- знание хозяйственной ситуации и умение применить правильный научный и методический подход и инструментарий для решения поставленных задач;
- умение выделять приоритетные направления в управлении сервисных организаций (предприятий);
- способность устанавливать причинно-следственные связи в изложении материала, делать обоснованные выводы;
- умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения прикладных проблем современных сервисных организаций;
- общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа.

Уровень знаний обучающегося определяется следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» ставится при полных, исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные и дополнительные экзаменационные вопросы. Ответы должны отличаться логической последовательностью, четкостью в выражении мыслей и обоснованностью выводов, демонстрирующих знание нормативно-правовых актов, современной литературы, понятийного аппарата и умения пользоваться ими при ответе.

Оценка «хорошо» ставится при полных, исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные и дополнительные экзаменационные вопросы. Ответы должны отличаться логичностью, последовательностью, четкостью, знанием понятийного аппарата и литературы по теме при незначительных упущениях при ответах.

Оценка «удовлетворительно» ставится при неполных и слабо аргументированных ответах, демонстрирующих общее представление и элементарное понимание существа поставленных вопросов, понятийного аппарата и обязательной литературы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при незнании и непонимании обучающимся существа экзаменационных вопросов.

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы

Программа государственного экзамена

1. Охарактеризуйте сервисную деятельность как форму удовлетворения потребностей человека
2. Дайте понятие сферы сервиса. Раскройте особенности сферы сервиса (услуг). Раскройте функции сферы услуг.
3. Раскройте понятие и сущность услуги. Что представляет собой услуга как специфический вид товара
4. Дайте классификацию предприятий сервиса. Раскройте основные условия эффективного функционирования сервисной организации.
5. Раскройте понятие и классификацию методов управления, особенности их применения на предприятии сферы сервиса.
6. Раскройте специфику менеджмента в сфере сервиса
7. Объясните значение репутации, имиджа предприятия, организации сферы сервиса.

8. Раскройте значение персонала сервисной организации. Объясните значение личностного потенциала сотрудника сервисной организации и предъявляемых требований к персоналу сферы сервиса.
9. Дайте понятие «поведение потребителя» и раскройте значение типологии потребителя в процессе сервиса.
10. Раскройте факторы, влияющие на покупательское поведение. Охарактеризуйте процесс принятия решения потребителем.
11. Раскройте понятие и виды конфликтов в сфере сервиса и методы их разрешения.
12. Раскройте права потребителей по международным документам
13. Раскройте понятие «контактной зоны», особенности культуры общения работника контактной зоны.
14. Раскройте понятие «качество услуги» с позиции потребителя, понятие «относительное качество».
15. Раскройте значение стандартизации и сертификации в управлении качеством услуги.
16. Опишите основные исторические этапы возникновения и развития индустрии гостеприимства и туризма
17. Раскройте модели организации гостиничного бизнеса
18. Раскройте классификацию гостиниц, особенности системы классификации гостиниц в РФ
19. Раскройте классификацию номерного фонда: европейские стандарты и российские особенности
20. Определение целевого сегмента и позиционирование гостиничных услуг в системе разработки услуги
21. Раскройте особенности формирования цены на гостиничные услуги; структура цены
22. Охарактеризуйте роль и значение психологии в индустрии гостеприимства и туризма, правила и стандарты профессионального общения
23. Раскройте методы формирования лояльности потребителей (CRM)
24. Раскройте значение анализа качества обслуживания в современном отеле.
25. Раскройте функциональное назначение и организацию работы службы приема и размещения
26. Раскройте функциональное назначение и организацию работы службы эксплуатации номерного фонда
27. Раскройте функциональное назначение и организацию работы службы персонала гостиницы
28. Раскройте функциональное назначение и организацию работы конгрессной службы
29. Дайте определение услуг общественного питания и раскройте правила их предоставления, требования к услуге общественного питания согласно ГОСТу
30. Раскройте систему классификации предприятий общественного питания. В чем особенности ресторана, кафе, бара, буфета и закусочных как предприятий общественного питания.
31. Опишите структуру персонала ресторана. Раскройте значение мотивации и стимулирования труда, материальной ответственности работников ресторана
32. Опишите процедуру подготовки торгового зала ресторана к открытию
33. Раскройте методы обслуживания в ресторанах, правила встречи гостей в ресторане и приема заказа официантами
34. Опишите основные элементы оборудования и технического инвентаря бара, барной посуды. Дайте характеристику напитков, подаваемых в баре

35. Раскройте систему контроля и учета в ресторанах, автоматизированные системы контроля и учета
36. Раскройте особенности организации шведского стола в ресторанах гостиничных предприятий
37. Раскройте значение лицензирования и сертификации коммерческой деятельности в сфере ресторанного бизнеса
38. Раскройте санитарно-эпидемиологические правила предоставления услуг и реализации продукции общественного питания, санитарно-эпидемиологические требования к производственному процессу на предприятии общественного питания
39. Дайте понятие туристической деятельности, функций туризма, раскройте виды современного туризма, роль туризма в экономике страны.
40. Раскройте понятие, функции, элементы туристского рынка, вопросы сегментации туристического рынка, факторов влияющих на туристический рынок
41. Раскройте понятие индустрии туризма, субъектов индустрии туризма
42. Раскройте понятие «туроператор», типы и функции туроператора, понятие «турагент» и его функции
43. Раскройте понятие туристической фирмы, цели и задачи. Раскройте сущность стратегического управления туристической фирмой
44. Раскройте понятие «услуга» в индустрии гостеприимства, опишите виды туристских услуг, специфические особенности туристской услуги как товара, понятия «туристский продукт» и «туристская услуга», классификацию туристского продукта
45. Дайте определение понятия «турист», «маршрут», «тур», «туристская путевка», «туристский ваучер». Раскройте классификацию туристов, этапы формирования тура, основные формы туров
46. Раскройте понятие «маршрут», дайте классификацию туристских маршрутов. Раскройте этапы разработки и методику организации туристского маршрута
47. Раскройте понятие проекта и основные функции управления проектами в сервисе. Дайте характеристику основных участников проекта. Раскройте структуру команды проекта в сервисе. Раскройте принципы формирования команды проекта и мотивации участников команды проекта
48. Раскройте цели осуществления структуры разбиения работ, виды основания декомпозиции в сервисном проекте
49. Раскройте значение матрицы ответственности и принципы ее построения. Раскройте сущность Графика Ганта и преимущества его использования
50. Дайте понятие «риск» и «управление рисками». Раскройте классификацию рисков, методы и процедуры управления рисками проекта в сервисе. Раскройте сущность качественных и количественных методов оценки рисков, методы снижения рисков в социально- культурном сервисе и туризме

Практические задания к государственному экзамену

51. Вас выбрали руководителем миниотеля. Разработайте очередность действий по ознакомлению с коллективом и сервисной деятельностью миниотеля.
52. Продемонстрируйте и охарактеризуйте основные жесты языка столовых приборов, которые может уловить и принять к сведению грамотный персонал торгового зала ресторана.
53. Задание: распланировать и оформить в виде диаграммы Ганта работу по ремонту помещения парикмахерского салона, определить сроки начала и окончания работ.
Основные этапы проекта:

Этап	Продолжительность
Косметический ремонт фасада	2 недели
Закупка стройматериалов и оборудования	1 неделя
Разработка дизайнерского проекта	1 неделя
Составление сметы расходов, корректировка сметы	1 неделя
Внутренние ремонтные работы	3 недели
Монтажные, технологические работы, перепланировка	2 недели

54. Опишите поэтапно как следует проводить личную продажу ваших товаров или услуг с точки зрения продавца.

55. Выполните сервировку стола к обеду на две персоны. Опишите назначение столовых приборов при данном виде сервировки.

56. Дайте характеристику курортной гостиницы, покажите особенности обслуживания потребителей в гостинице с такой специализацией. Как вы считаете, за счет чего предоставляется высокий уровень сервиса?

Исходная ситуация. Ваша гостиница является курортной и расположена в Крыму. В рамках Вашего предприятия периодически проводятся различные культурно-досуговые мероприятия. Персонал гостиницы предоставляет высокий уровень сервиса, этичен и профессионален. Дополнительные услуги гостиничного предприятия отвечают запросам потребителей и ассортиментом, и качеством.

57. Выполните сервировку стола к ужину на две персоны. Опишите назначение столовых приборов при данном виде сервировки.

58. В приведенных фрагментах (по материалам каталогов туристических фирм) определить высказывания, содержащие аргументы к делу (к пользе, авторитету, тщеславию).

1. Преимущества экскурсионных туров заключаются в том, что за небольшой промежуток времени вы познакомитесь со многими странами, их столицами, небольшими самобытными городками; откроете для себя новые факты из истории и культуры других стран; вдохнете воздух новых мест и почувствуете себя настоящими путешественниками.

2. Мы предлагаем бонусную систему для наших партнеров - туристических агентств: после отправки 30 туристов по нашим турам в сезон с 25.04 по 25.09 вы получаете бонус в виде депозита, который можно использовать при оплате за новых туристов. Величина бонуса составляет 2% от произведенной оплаты.

3. Scandic - самая крупная сеть отелей в северном регионе с более чем 140 отелями в 9 странах. Scandic - это доступные отели среднего класса с отличным для своей цены качеством, что подтверждается наградой «Лучшая сеть отелей Швеции».

4. Консульство применяет жесткие санкции в случае обнаружения недостоверных документов — отказ туристу в визе на 5 лет.

59. Составьте дерево целей по проблеме «Низкое качество обслуживания» любого сервисного предприятия.

60. В ваш кабинет пришел подчиненный. Какова тактика вашего поведения в зависимости от индивидуальных особенностей собеседника (мужчина-женщина, молодой-пожилой, поощренный-наказанный и т.д.)?

61. Определить алгоритм ответа администратора службы приема и размещения на письмо гостя. Какой в гостинице должен быть порядок работы с забытыми вещами? Какие

нарушения были допущены? Какие меры должны принять в гостинице для разрешения конфликтной ситуации?

Исходная ситуация. В администрацию службы приема и размещения поступил звонок от гостя, который в прошлом году (6,5 месяцев назад) проживал в гостинице. Гость заявляет, что он забыл в номере свитер и просит вернуть ему забытую вещь, так как он в ближайшее время будет в городе, где расположена гостиница. Гость удивлен, что ему не напомнили о забытой вещи при выезде из гостиницы. (После проведенного расследования установлено, что в том номере, где проживал гость, горничной действительно был обнаружен свитер и передан в стол находок, а спустя 6 месяцев свитер был передан в спец. гос. органы, о чем свидетельствует акт передачи).

62. У Гостя ресторана есть возможность сделать дорогой заказ, но он сомневается: "Будет ли это настолько вкусно, насколько это дорого?", "Стоит ли заказывать такое дорогое блюдо? Может, что-нибудь иное взять?" Но при этом ему хочется это попробовать! (Примечание. "Дорогим" заказом будем считать заказ на такую сумму, в отношении которой Гость воспроизводит характерные модели поведения: сомневается, долго выбирает, приценивается и т.д., то есть то, что Гость считает ДЛЯ СЕБЯ дорогим.) Охарактеризуйте (продемонстрируйте) технику взаимодействия официанта с клиентом. Выделите основные фразы речевого модуля. Необходимо склонить Гостя к дорогому заказу, который он в состоянии будет сделать.

63. Дать характеристику бизнес-гостиницы. В чем особенность обслуживания бизнес-категории потребителей? Как вы считаете, за счет чего предоставляется высокий уровень сервиса?

Исходная ситуация. Ваша гостиница расположена в центральной части г. Москвы и предоставляет бизнес-услуги. В рамках Вашего предприятия периодически проводятся различные бизнес-мероприятия. Персонал гостиницы предоставляет высокий уровень сервиса, этичен и профессионален. Дополнительные услуги гостиничного предприятия отвечают запросам потребителей и ассортиментом, и качеством.

64. Выберите 2-3 известные турфирмы и попытайтесь выявить взаимосвязь между ценовыми решениями и другими элементами маркетинговой политики фирм в течение последних 2-3-х лет. В чем конкретно прослеживается, на ваш взгляд, комплиментарность или противоречивость видимых решений?

65. Определить дополнительные услуги, которые Вы могли бы предложить гостям. Почему Вы предложили именно такой тип питания? Дать его характеристику.

Исходная ситуация. Вы – администратор гостиницы «Олимп». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой – представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов. Для данной категории гостей были забронированы номера категории апартаменты, а также ряд дополнительных услуг. Тип питания, который Вы им предложили – ВВ.

66. Приведите 2-3 примера турпродуктов, по которым фирмы применяют ценовую дифференциацию:

- по группам потребителей;
- по времени;
- по вариантам исполнения турпродукта.

67. Оцените приемы стимулирования сбыта, предлагаемые различными турфирмами для потенциальных и существующих клиентов. Какие приемы встречаются чаще всего и

почему? Какие приемы стимулирования сбыта турпродуктов по вашему мнению наиболее эффективны в современных условиях?

68. Подобрать для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения: Категория номера • Тип питания • Дополнительные услуги • Объясните свой выбор.

Исходная ситуация. Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей: Пожилая пара • Группа студентов (5 человек) • иностранный дипломат •

69. Дать характеристику типа гостиничного предприятия, выбранного бизнесменами. Какие дополнительные услуги Вы могли бы предложить гостям?

Исходная ситуация. Вы – администратор гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой – представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов. Для данной категории гостей были забронированы номера категории апартаменты, а также ряд дополнительных услуг.

70. Выполните сервировку стола к завтраку на две персоны. Опишите назначение столовых приборов при данном виде сервировки.

71. Осуществить предоставление информации о гостиничных услугах по алгоритму.

Исходная ситуация. Вы – администратор гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой – представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов.

72. На примере турагентства и гостиницы (по выбору студента) определите особенности взаимодействия всех составных частей индустрии гостеприимства.

73. Во время деловых переговоров очень важно проявлять исключительное внимание к партнёру. Когда партнёр не прав, можно дать ему понять это взглядом, жестом или интонацией. Подумайте, какую фразу лучше произнести в сложной ситуации:

а) «...Я вам это докажу...».

б) «...Я считал иначе, но, возможно, я ошибаюсь...».

в) «...Я во многом согласен с Вами, но представляется что часть проблем можно разрешить иначе...».

74. Гость ресторана выбрал блюдо, находящееся в стоп-листе, а официант не был предупрежден персоналом о том, что оно включено в стоп-лист. И, соответственно, не предупредил об этом Гостя, принял его заказ, передал на кухню и только после этого узнал, что блюдо не может быть приготовлено. Между тем Гость уже "настроился" на это блюдо и не очень-то хочет его менять...

Каковы действия официанта в данной ситуации?

Опишите (проговорите) ключевые моменты речевого модуля официанта.

75. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях:

а) Кассир сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро всё улажу».

б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась.

Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

Примерная тематика выпускных квалификационных работ

1. Разработка и реализация стратегии управления сервисной фирмой (на примере...)
2. Стратегия развития предприятия: выбор и обоснование (на примере...)
3. Разработка конкурентной стратегии фирмы (на примере...)
4. Совершенствование технологий обслуживания потребителей сервисного предприятия (на примере...)
5. Разработка путей совершенствования организации деятельности сервисного предприятия (на примере...)
6. Реинжиниринг бизнес-процессов сервисного предприятия (на примере...)
7. Проектирование эффективной организационной структуры управления (на примере...)
8. Оптимизация организационной структуры сервисного предприятия (на примере...)

Управление качеством, эффективность

9. Совершенствование управления качеством обслуживания на сервисных предприятиях (на примере...)
10. Организация внедрения стандартов обслуживания на предприятиях сферы услуг (на примере...)
11. Оценка и повышение экономической эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере...)
12. Пути повышения эффективности использования информационных технологий сервисными предприятиями (на примере...)
13. Совершенствование системы бронирования услуг с целью повышения эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере...)

Брэндинг

14. Брэндинг сервисного предприятия и оценка его эффективности (на примере...)
15. Основные этапы формирования фирменного стиля сервисного предприятия и оценка эффективности его использования (на примере...)

Продвижение и продажи

16. Разработка маркетинговой стратегии сервисного предприятия (на примере...)
17. Совершенствование маркетинговой деятельности сервисного предприятия (на примере...)
18. Разработка программы маркетинговых исследований рынка (на примере...)
19. Создание и функционирование маркетинговой службы на сервисном предприятии (на примере...)
20. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности сервисного предприятия (на примере...)
21. Разработка ценовой политики в сервисной компании (на примере...)
22. Выбор и обоснование методов и способов продвижения услуг сервисного предприятия (на примере...)
23. Формирование каналов распределения услуг сервисного предприятия (на примере...)
24. Совершенствование коммуникационной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
25. Организация и планирование рекламной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
26. Совершенствование рекламной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
27. Совершенствование технологии личных продаж как метода продвижения услуги сервисного предприятия (на примере...)

Анализ, диагностика, финансы

28. Диагностика состояния сервисного предприятия и повышение эффективности его работы (на примере...)
29. Анализ и совершенствование системы управления сервисными предприятиями (на примере...)
30. Разработка и обоснование системы управления финансовыми ресурсами сервисного предприятия (на примере...)
31. Совершенствование системы бюджетирования сервисного предприятия (на примере...)

Конкурентоспособность предприятия

32. Оценка и повышение конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)
33. Оценка конкурентоспособности и формирования конкурентных преимуществ услуг сервисного предприятия (на примере...)
34. Оценка и повышение конкурентоспособности оказываемой услуги (на примере...)
35. Организация PR-мероприятия с целью повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)
36. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)

Инновации

37. Разработка проекта по созданию нового предприятия в сфере услуг
38. Разработка проекта по внедрению новой услуги на сервисном предприятии (на примере...)
39. Создание системы управления инновациями на предприятии (на примере...)
40. Использование инновационных технологий сервисными предприятиями с целью повышения качества обслуживания клиентов (на примере...)

Управление персоналом

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

Предприятия общественного питания

54. Пути повышения качества обслуживания на предприятиях общественного питания (на примере...)

55. Повышение эффективности работы предприятий общественного питания на основе маркетинговых исследований (на примере ...)
56. Совершенствование организации и технологий предоставления услуг питания (на примере...)

Гостиничные комплексы

57. Совершенствование организации приема и обслуживания в гостиничном комплексе (на примере...)
58. Концепция развития региональной сети гостиниц (на примере...)
59. Оценка организации работы конкретной (назвать какой именно) службы в гостинице и пути её совершенствования (на примере...)
60. Проблемы сертификации гостиниц и других средств размещения (на примере...)
61. Совершенствование организации и технологий предоставления услуг средств размещения предприятиями гостиничного комплекса (на примере ...)
62. Организация анимационной деятельности в гостиничном комплексе (на примере...)
63. Разработка и внедрение системы обеспечения безопасности в туристско-гостиничной сфере и оценка ее эффективности (на примере...)

Экскурсионная деятельность

64. Совершенствование организации и технологий предоставления экскурсионных услуг сервисного предприятия (на примере...)
65. Разработка и экономическое обоснование экскурсионного маршрута (на примере ...)

Туроператорская и турагентская деятельность

66. Анализ региональных тенденций и мировой рынок туристических услуг
67. Разработка и продвижение нового туристского продукта (на примере...)
68. Разработка и продвижение туристского маршрута на внутреннем рынке (на примере ...)
69. Разработка и продвижение экологических туров (на примере...)
70. Пути совершенствования организации обслуживания клиентов туристическими кампаниями (на примере...)

Конгрессно-выставочная деятельность

71. Разработка и продвижение программы в сфере делового туризма (на примере ...)
72. Организация выставочной и презентационной деятельности сервисного предприятия и оценка ее эффективности (на примере...)
73. Организация специализированной выставки и оценка ее эффективности (на примере...)

Прочие виды услуг

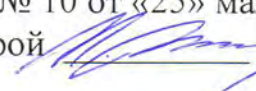
74. Совершенствование системы развлечений и отдыха на сервисных предприятиях (на примере...)
75. Совершенствование деятельности свадебного салона (на примере...)
76. Разработка проекта совершенствования деятельности риелторской компании (на примере...)
77. Разработка бизнес-процесса «Обслуживание клиента» для автосервиса (консалтинговой, рекламной или иной сервисной фирмы)

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

Методические материалы приведены в приложении 2 к программе государственной итоговой аттестации

Приложение 2
к программе ГИА

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.
Зав.кафедрой  Мишурова И.В.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ
АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки

43.03.01 "Сервис"

Уровень образования

бакалавриат

Составитель



Прокопец Т.Н., доцент, к.э.н.
Шарапова А.Е., доцент, к.э.н.

Ростов-на-Дону, 2018

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Методические указания по подготовке к государственному экзамену	3
3. Структура и оформление ВКР	4
4. Порядок защиты ВКР	13

1. Общие положения

1.1. Государственная итоговая аттестация включает *государственный экзамен и защиту выпускной квалификационной работы*.

1.2. Государственный экзамен проводится *по нескольким дисциплинам и модулям образовательной программы*, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников. Государственный экзамен проводится *устно*.

1.3. Выпускная квалификационная работа (далее – ВКР) представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

1.4 Вид выпускной квалификационной работы – *бакалаврская работа*.

2. Методические указания по подготовке к государственному экзамену

Государственный экзамен проводится государственными экзаменационными комиссиями на открытом заседании. Заседания комиссий правомочны, если в них участвуют не менее двух третей от числа лиц, входящих в состав комиссий. Заседания комиссий проводятся председателями комиссий.

Решения комиссий принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав комиссий и участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

Подготовка к экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к государственному экзамену, студент углубляет, систематизирует и упрочняет свои знания. В период подготовки к государственному экзамену студент вновь обращается к учебно-методическим материалам дисциплин и закрепляет свои знания по ним. Подготовка студента к государственному экзамену включает в себя:

- самостоятельную работу студента в течение всего периода обучения;
- непосредственную подготовку в дни, предшествующие государственному экзамену по разделам и темам дисциплин, выносимым на государственную аттестацию;
- посещение обзорных лекций.

При подготовке к государственному экзамену студентам целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу, обращаться к перечню ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для подготовки к государственному экзамену представлен в пункте 7 Программы государственной итоговой аттестации.

При подготовке к экзамену необходимо учитывать, что формулировка вопросов экзаменационного билета совпадает с формулировкой перечня рекомендованных для подготовки вопросов государственного экзамена. Кроме того, экзаменационный билет содержит практическое задание, тематика, которого также совпадает с темами дисциплин, выносимых на государственный экзамен, приведенные в пункте 5.2 Программы государственной итоговой аттестации.

Необходимым является и посещение студентами обзорных лекций и консультаций, проводимых в перед государственным экзаменом. Это дает возможность студентам задать все возникшие вопросы в период самостоятельной подготовки.

К выступлению выпускника на государственном экзамене предъявляются следующие требования:

- ответ должен строго соответствовать объему вопросов билета;
- ответ должен полностью исчерпывать содержание вопросов билета;

- в ходе ответа должно быть пояснено решение практического задания;
- выступление на экзамене должно быть четким, обоснованным, логичным.

Студент должен быть готов к дополнительным вопросам, задаваемым членами экзаменационной комиссии. Дополнительные вопросы могут быть заданы только в рамках билета и связаны, как правило, с неполным ответом студента.

Ответы выпускников на государственном экзамене оцениваются комиссией, исходя из следующих критериев:

уверенные знания, умения и навыки, включенные в соответствующую компетенцию;

способность устанавливать причинно-следственные связи в изложении материала, делать обоснованные выводы;

обоснованность и полнота ответов;

умение применять теоретические знания для анализа конкретных экономических ситуаций и решения прикладных проблем современных предприятий сервиса;

уровень готовности к осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с квалификационной характеристикой;

уровень усвоения материала, предусмотренного программами учебных дисциплин;

уровень знаний и умений, позволяющий решать профессиональные задачи;

уровень информационной и коммуникативной культуры.

Уровень знаний обучающегося определяется оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" и "неудовлетворительно".

Оценка отлично (84- 100 баллов) ставится при полных исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные и дополнительные вопросы. Ответы должны быть логичные, четкие, обоснованные, демонстрирующие знания основных нормативно-правовых актов, современной литературы, понятийного аппарата и умения пользоваться ими при ответе.

Оценка хорошо (67-83 баллов) ставится при полных, исчерпывающих ответах на все основные и дополнительные вопросы. Ответы должны быть логичны, последовательны, четкие. Обучающийся должен продемонстрировать умение пользоваться понятийным аппаратом, литературой по теме при незначительных упущениях при ответе.

Оценка удовлетворительно (50-66 баллов) ставится при неполных и слабо аргументированных ответах на экзаменационные вопросы. Демонстрируются общее представление и элементарное понимание существа поставленного вопроса, понятийного аппарата и обязательной литературы.

Оценка неудовлетворительно (0-49 баллов) ставится при незнании и непонимании обучающимся существа экзаменационного билета.

При выставлении оценки, особенно "неудовлетворительной", комиссия объясняет обучающемуся недостатки его ответа.

Окончательное решение об оценке знаний обучающегося принимается после коллективного обсуждения членами Государственной аттестационной комиссии объявляется публично после окончания экзамена для всей группы обучающихся и оформляется в виде протокола.

Пересдача государственного экзамена с целью повышения положительной оценки не допускается.

3. Структура и оформление ВКР

Выпускная квалификационная работа бакалавра представляет собой самостоятельное законченное исследование на заданную (выбранную) тему, написанное студентом под руководством научного руководителя, свидетельствующее об умении выпускника работать с литературой, обобщать и анализировать фактический материал,

используя теоретические знания и практические навыки, полученные при освоении профессиональной образовательной программы.

Выпускная квалификационная работа состоит из следующих документов:

- титульный лист;
- заявление об утверждении темы бакалаврской работы;
- задание на ВКР;
- заявку предприятия на выполнение бакалаврской работы по данной теме (если такая заявка имеется);
- акт (справку) о внедрении либо использовании результатов выпускной квалификационной работы (если такой документ имеется);
- отзыв руководителя выпускной квалификационной работы;
- оглавление;
- перечень сокращений, символов и специальных терминов (если такой перечень по содержанию бакалаврской работы необходим);
- введение;
- разделы основной части в соответствии с утверждённым заданием на ВКР;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (если имеются в наличии).

Оформление работы должно соответствовать требованиям, изложенным в соответствующих разделах настоящих методических рекомендаций.

Тема бакалаврской работы утверждается приказом РГЭУ (РИНХ).

Объем бакалаврской работы – 50 - 60 страниц печатного текста (не включая Список использованных источников и приложения).

Титульный лист. Титульный лист является первой страницей. На титульном листе приводят следующие сведения:

- наименование вышестоящих организаций, в систему которых входит РГЭУ (РИНХ), Министерство образования и науки Российской Федерации (МИНОБРНАУКИ РОССИИ);

- наименование организации – исполнителя ВКР:

РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ (РИНХ);

- гриф допуска к защите;
- полная расшифровка ФИО (фамилия, имя, отчество) автора ВКР;
- наименование работы;
- должности, ученые степени, ученые звания, фамилии и инициалы руководителя кафедры и руководителя ВКР;
- город и год выполнения работы: Ростов-на-Дону, 2017

Титульный лист ВКР необходимо оформлять в соответствии с приложением.

Форма задания дана в приложении. Форма задания заполняется рукописным или печатным способом. Формулировка темы выпускной квалификационной работы в задании должна точно соответствовать ее формулировке на титульном листе ВКР.

После утверждения задания заведующим кафедрой корректировать и изменять его не разрешается без его согласования.

Оглавление (содержание). В оглавлении указывают введение, главы, параграфы, заключение (выводы), список литературы и приложения с указанием страниц. Заголовки оглавления должны точно повторять заголовки в тексте работы. Если глава разбита на параграфы, их не может быть меньше двух. Рубрикация работы в оглавлении более подробно, чем на параграфы, не допускается.

Реферат. Реферат должен отражать тему, краткую характеристику работы, полученные результаты и их новизну, область применения, возможность практической реализации и др.; сведения об объеме текстового материала (количество страниц), количество иллюстраций (рисунков), таблиц, приложений, использованных источников.

Объем реферата должен составлять не более 1 страницы печатного текста. Размещается в ВКР перед содержанием.

Раздел «Введение». Введение является обязательным разделом ВКР.

Во введении необходимо отразить следующее:

- обоснование выбора темы, ее актуальность;
- характеристику степени разработанности темы в отечественной и зарубежной науке;
- основную цель и задачи работы;
- объект и предмет исследования;
- научную новизну (если есть);
- методы исследования;
- характеристику практической значимости исследования;
- представление структуры работы.

Цель работы определяет, для чего проводится исследование, что планируется получить в результате. Достижение цели бакалаврской работы ориентирует студентов на решение выдвинутой проблемы в двух основных направлениях – теоретическом и прикладном.

Задачи работы представляют собой способы достижения поставленной цели. Это этапы, на каждом из которых производится та или иная исследовательская операция (изучение литературы, сбор эмпирических данных, их анализ, построение классификаций, разработка методик и их реализация и т.д.).

Объект исследования – это то, на что направлен процесс познания.

Предмет исследования – это наиболее значимые с теоретической или практической точки зрения свойства, стороны, проявления, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению. Это угол зрения на объект, аспект его рассмотрения, дающий представление о том, что конкретно будет изучаться в объекте, как он будет рассматриваться, какие новые отношения, свойства, функции будут выявляться.

Представление использованных *методов исследования* позволяет оценить полноту охвата полученных студентом умений и навыков при выполнении бакалаврской работы.

Характеристика *структуры работы* представляет собой краткое содержание глав и параграфов основной части.

Разделы основной части. В основной части бакалаврской работы должно быть полно и систематизировано изложено состояние вопроса, которому посвящено данное исследование. Предметом анализа выступают новые идеи, проблемы, возможные подходы к их решению, результаты предыдущих исследований, а также возможные пути достижения поставленных цели и задач. Завершить основную часть желательно обоснованием выбранного направления работы.

Основная часть состоит из трех глав, каждая из которых делится на параграфы в зависимости от темы исследования и его целей. В каждой главе должно быть не менее двух параграфов. Объем параграфа должен составлять не менее 8–10 страниц.

Основная часть работы состоит из теоретической (методологической) и практической (аналитической и проектной) составляющей.

В *теоретической части* (1 глава ВКР) проявляется умение студента систематизировать существующие разработки и теории по данной проблеме, критически их осмысливать, выделять существенное, оценивать опыт других исследователей, определять главное в изученности темы с позиций современных подходов, аргументировать собственное мнение. Поскольку в бакалаврской работе изучается определенная тема, то обзор работ предшественников следует делать только по

вопросам выбранной темы. В обзоре литературы не нужно излагать все, что стало известно студенту из прочитанного и имеет лишь косвенное отношение к его работе.

При изложении спорных вопросов необходимо приводить мнения различных авторов. Если в работе критически рассматривается точка зрения какого-либо автора, при изложении его мысли следует приводить цитаты: только при этом условии критика может быть объективной. Обязательным при наличии разных подходов к решению изучаемой проблемы является сравнение рекомендаций, содержащихся в действующих инструктивных материалах и работах различных авторов. Только после проведения сравнения следует обосновать свое мнение по спорному вопросу и выдвинуть соответствующие аргументы.

Теоретическая часть является обоснованием будущих разработок, так как позволяет выбрать методологию и методику всестороннего анализа проблемы.

Практическая (аналитическая) часть работы (2 глава ВКР) должна содержать общее описание объекта исследования, анализ изучаемой проблемы, а также фактические данные, обработанные при помощи современных методик и представленные в виде аналитических выкладок. Кроме того, должны быть приведены расчеты отдельных показателей, используемых в качестве характеристик объекта. В практической части также проводится обоснование последующих разработок. От полноты этой части зависит глубина и обоснованность предлагаемых мероприятий.

Практическая (проектная) часть работы (3 глава ВКР) – разработка рекомендаций и мероприятий по решению изучаемой проблемы (например, разработка стратегии развития предприятия, разработка плана маркетинговой стратегии и т.д.), а также подтвержденный расчетами анализ результатов использования предложенных мер или обоснование предполагаемых результатов (необходимо представить возможный эффект от предлагаемых в работе мероприятий).

В бакалаврской работе каждая глава должна заканчиваться выводами.

Выводы – новые суждения, а точнее умозаключения, сделанные на основе анализа теоретического и/или эмпирического материала.

Количество выводов может быть разным, однако должно составлять не менее 3–5. При большем их количестве желательно вводить в их перечень дополнительное структурирование (т.е. разбивать выводы на группы по некоторому логическому основанию).

Выводы должны содержать оценку соответствия результатов поставленным целям и задачам исследования.

Раздел «Заключение». Раздел «Заключение» является обязательным для ВКР.

В заключение выпускной квалификационной работы отражаются следующие аспекты:

- актуальность изучения проблемы в целом или ее отдельных аспектов;
- целесообразность применения тех или иных методов и методик;
- сжатая формулировка основных выводов, полученных в результате проведения исследования.

Список использованных источников. На *каждый* источник из списка литературы обязательно должна быть ссылка в тексте. Список литературы должен состоять не менее чем из 10 наименований. Список является обязательным разделом и включается в содержание ВКР. Список должен содержать сведения об источниках, использованных при выполнении ВКР. Литература и информационные источники, используемые для написания выпускных квалификационных работ должны быть актуальны на момент написания работы.

Список использованных источников приводится в следующей последовательности:

- законодательные и нормативно-методические документы и материалы;
- монографии, учебники, справочники и т.п.;
- научные статьи, материалы из периодической печати;

- электронные ресурсы.

Допускается формирование списка источников в порядке упоминания.

Приложения. Приложения располагают после списка использованных источников. Их цель – избежать излишней нагрузки текста различными аналитическими, расчетными, статистическими материалами, которые не содержат основную информацию. Каждое приложение начинается с новой страницы, имеет номер и заголовок. Материал, дополняющий текст пояснительной записки выпускной квалификационной работы, допускается помещать в приложениях. Приложениями могут быть, например, графический материал, таблицы большого формата, расчёты, описания аппаратуры и приборов, описания алгоритмов и программ задач, и т.д. Приложения оформляются как продолжение пояснительной записки на последующих его листах. На все приложения должны быть ссылки в тексте ВКР, а в разделе «Содержание» должны быть перечислены все приложения с указанием их обозначений и заголовков.

Темы ВКР определяются выпускающей кафедрой. Студентам предоставляется право выбора темы ВКР. Студент может предложить для ВКР свою тему с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки.

Закрепление за студентом темы ВКР по его личному письменному заявлению осуществляется заведующим кафедрой.

Выпускная работа оформляется в соответствии с требованиями, изложенными в следующих документах: ГОСТ 7.32 – 2001. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления; ГОСТ Р 7.0.5–2008 Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления.

Работа выполняется компьютерным способом на стандартных листах бумаги **формата А4** через **полтора** интервала с использованием шрифта **Times New Roman 14** размера и имеет поля: верхнее, нижнее – **20 мм**, левое – **30 мм**, правое – **10 мм**. Основной текст выравнивается по ширине, с отступом первой строки **1,25 см**.

Допускается использование отдельных листов формата А3 для выполнения графиков и отдельных таблиц.

Каждый раздел (введение, глава, заключение, список использованной литературы, приложение) начинается с **новой** страницы. Заголовки разделов (глав), параграфов нумеруются арабскими цифрами и печатаются с абзацного отступа. Наименование раздела выделяется прописными (заглавными) буквами, нежирным шрифтом. Переносы слов в заголовке не допускаются. **Точка в конце заголовка не ставится!**

После названия главы через полуторный интервал печатается название параграфа и, далее, через полуторный интервал – текст параграфа. Параграфы внутри главы следуют через **полуторный** интервал после окончания предыдущего параграфа на той же странице, если на ней остается место для текста.

Заголовки подразделов (параграфов) пишутся строчными буквами (кроме первой – прописной) нежирным шрифтом, **с абзацного отступа** по отношению к тексту без переноса слов, подчеркивания, без точки в конце. Перед названием главы (параграфа) ставится его порядковый номер согласно оглавлению **без точки**. Заголовок подраздела (параграфа) выделяется за счет отступа от последней строки предыдущего текста на 1,5 интервала (одна пустая строка). Текст подраздела начинается ниже заголовка на 1,5 интервала (одна пустая строка).

Не нумеруются названия отдельных элементов дипломной работы, расположенные до введения, а также **ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ** и **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРИЛОЖЕНИЯ**.

Подчеркивание заголовков не допускается. Приложения нумеруются последовательно прописными буквами А, Б, В и т.д. или цифрами. Внутри приложений таблицы, рисунки, формулы нумеруются, так же, как и внутри раздела с добавлением

буквы «П» перед обозначением приложения. Например, вторая формула первого приложения нумеруется так: (П.А.2).

Нумерация страниц

Нумерации в дипломной работе подлежат страницы, разделы, подразделы, формулы, иллюстрации, таблицы, приложения, библиографический перечень литературных источников, плакаты.

Все страницы текста дипломной работы имеют **сквозную** нумерацию, начиная с титульного листа и заканчивая последней страницей последнего приложения, но сам номер страницы проставляется, начиная с ВВЕДЕНИЯ – это, как правило, 11-13 страница текста в зависимости от того, на скольких страницах написаны отзыв, оглавление.

Номер страницы проставляется арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки.

Иллюстрации

Иллюстрации следует располагать непосредственно после текста, в котором они впервые упоминаются, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть даны ссылки.

Иллюстрации за исключением иллюстраций в приложении следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Слово «Рисунок», номер рисунка и его название помещают внизу рисунка. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой, например, Рисунок 1.1 — Организационная структура управления предприятием

При ссылках на иллюстрации, следует писать «... в соответствии с рисунком 1.2 ...».

Название рисунка записывается без кавычек, переносов в словах, **без точки в конце, строчными** буквами (кроме первой буквы).

Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Рисунок А.3.

Оформление формул

Формулы в тексте дипломной работы выполняются на компьютере на **отдельных** строках. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. На строке с формулой указывается ее порядковый номер в тексте – справа в круглых скобках – и выравнивается по правому краю страницы. Номер формулы состоит из цифры, обозначающей номер главы, и цифры (через точку), обозначающей номер формулы внутри главы. Если формул в тексте работы мало (2-3), они могут иметь **сквозную** нумерацию по тексту работы, т.е. быть пронумерованы без указания номера главы в номере формулы.

Перенос в формулах допускается делать на знаках соотношений, на отточии, на знаках умножения в виде крестика. Перенос на знаке деления не допускается. Математический знак, на котором прерывается формула, должен быть **повторен** в начале второй строки.

Основные обозначения формулы выполняются шрифтом размером **прописных** букв, индексы к основным обозначениям – **подстрочным** шрифтом.

Каждая формула должна быть расшифрована после ее написания следующим образом:

- после формулы ставится запятая, указывается номер формулы;
- на строке ниже ставится слово «где» без двоеточия после него;

- на этой же строке записывается первый символ и далее (через тире) указывается наименование символа, которое начинается со строчной буквы и может располагаться в нескольких строках, в конце наименования символа ставится точка с запятой;

- каждый отдельный символ и его расшифровка записываются, начиная с новой строки. После наименования последнего символа ставится точка.

При ссылке в тексте на формулы указывается ее номер. Например, «... как следует из формулы (2.1) анализируемая зависимость ...», или «эта зависимость была рассмотрена выше (см. формулу 2.1)», или «... анализ зависимости (2.1) показывает, что...».

Оформление и нумерация таблиц

Цифровой и другой материал, содержащийся в отчете, для лучшей наглядности и удобства сравнения представляют преимущественно в виде таблиц. Таблицу размещают после первого упоминания о ней в тексте или на следующей странице. На все таблицы в тексте должны быть ссылки.

Ширина таблицы не должна быть шире полосы набора.

Каждая таблица должна иметь **название и номер**. Название таблицы, выполненное строчными буквами (кроме первой буквы), без кавычек и переносов в словах, **без точки** в конце, следует помещать **в начале страницы с абзацного отступа**. Таблица нумеруется арабскими цифрами **сквозной** нумерацией, кроме таблиц, представленных в приложении. Допускается нумеровать таблицы в пределах главы. В этом случае номер таблицы состоит из двух цифр, разделенных точкой. Первая цифра – номер главы, вторая – порядковый номер таблицы внутри главы.

Название таблицы выглядит следующим образом,

Таблица 2.1 – Динамика показателей прибыли за 2012-2013 гг.

Допускается применять в таблице одинарный интервал и меньший размер шрифта, чем в тексте. Используется шрифт **Times New Roman 12** размера.

Если цифровые данные в какой-либо строке таблицы не приводятся, то в ней ставится прочерк.

Если таблица не умещается на одной странице, она продолжается на следующей странице.

Название таблицы на последующих страницах не воспроизводится, и для каждого продолжения таблицы делается запись «Продолжение таблицы 2.2».

Не следует вводить в таблицу графу «**№№ п/п**». Если требуется нумерация строк, то порядковые номера проставляются в первой графе перед заголовком строки.

Единицы измерения табличных данных могут записываться в названии таблицы (если они едины для всех данных таблицы) или выноситься в самостоятельную графу таблицы.

Заголовки граф (колонок) и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки — со строчной, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков точки не ставятся.

Заголовок Итого употребляют для частных, промежуточных итогов, заголовок Всего — для общих итогов, суммирующих все слагаемые.

Графы в шапке таблицы могут быть пронумерованы, если на них есть ссылка в тексте или, при сложной структуре заголовка, для переноса номеров вместо заголовка на следующую страницу в продолжающейся таблице.

Единицы физических величин пишутся в виде стандартного обозначения, без предлога **в**, отделяются от заголовка запятой. Например: Сумма, руб.

Библиографические ссылки

Библиографическая ссылка является частью справочного аппарата документа и служит источником библиографической информации об объектах ссылки. Объектами библиографической ссылки являются все виды опубликованных и неопубликованных документов на любых носителях.

По месту расположения в документе различают:

- внутритекстовые, помещенные в текст документа;
- подстрочные, вынесенные из текста вниз полосы документа (в сноску);
- затекстовые, вынесенные за текст документа или за его части.

Ссылки различают первичные, которые приводятся впервые в данном документе и повторные, в которых ранее указанные библиографические сведения повторяются в сокращенной форме.

Внутритекстовую ссылку заключают в круглые скобки и размещают сразу после ссылки на нее.

Предписанный знак точку и тире, предписанные для разделения библиографических областей заменяют на точку.

Например:

1. Методы управления персоналом описаны в работах авторов /Шапиро, С.А., Основы управления персоналом в современных организациях. Экспресс-курс/С.А., Шапиро, О.В. Шатаева. - М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. – 468 с./.

В подстрочных ссылках приводят полностью библиографическое описание книги, на которую дается ссылка, либо недостающие элементы описания. Такая ссылка располагается под текстом на той же странице. Текстовый редактор в пункте меню Вставка, вкладка «Ссылка» дает возможность оформить внутрстраничную сноску по этим правилам.

Например:

2. Сергеев В.А. Современные тенденции развития ПИК//Салон красоты. – 2012. -№4. – С. 56-64

или если о данной статье говорится в тексте документа

3. Салон красоты. 2012. №4 С.56-64

Для записей на электронные ресурсы допускается указывать электронные адрес этого ресурса.

Например,

⁴Официальные периодические издания: электрон, путеводитель / Рос. нац. б-ка, Центр правовой информации. [СПб.], 2012-2013. URL: <http://www.nlr.ru/lawcenter/izd/index.html> (дата обращения: 25.09.2013)

или если о данной статье говорится в тексте документа

⁴URL: <http://www.nlr.ru/lawcenter/izd/index.html>.

В затекстовых ссылках на источник, включенный в список, после упоминания о нем или после цитаты из него в квадратных скобках проставляют номер, под которым оно значится в списке. Например: «И.В. Иванов [21] полагает...».

Если в тексте приводят конкретный фрагмент текста документа, то в отсылке указываются порядковый номер и страницы «В исследовании И.В. Иванова [21, С. 54] отражено...»

Если ссылаются на несколько работ одного автора или на работы нескольких авторов, то в скобках указываются номера этих работ. Например: «Некоторые авторы [21,54,63] дают определение ...»

Если на одной странице дают подряд несколько ссылок на одну работу, то в повторных сносках приводят слова: «Там же» и номер страницы, с которой взята цитата.

Оформление списка использованных источников

Рекомендуется представлять единый список литературы к работе в целом. Список обязательно должен быть пронумерован. Каждый источник упоминается в списке один раз, вне зависимости от того, как часто на него делается ссылка в тексте работы.

Наиболее удобным является алфавитное расположение материала, так как в этом случае произведения собираются в авторских комплексах. Произведения одного автора расставляются в списке по алфавиту заглавий.

Официальные документы ставятся в начале списка в определенном порядке: Конституции; Кодексы; Законы; Указы Президента; Постановление Правительства; другие нормативные акты (письма, приказы и т. д.). Внутри каждой группы документы располагаются в хронологическом порядке.

Литература на иностранных языках ставится в конце списка после литературы на русском языке, образуя дополнительный алфавитный ряд.

Для каждого документа предусмотрены следующие элементы библиографической характеристики: фамилия автора, инициалы; название; подзаголовочные сведения (учебник, учебное пособие, словарь и т. д.); выходные сведения (место издания, издательство, год издания); количественная характеристика (общее количество страниц в книге).

Заголовок «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» выполняется симметрично текста на первой строке листа. На следующей после заголовка строке указывается порядковый номер и реквизиты источника (см. приложение Е). В списке литературы должно быть не менее 25 источников.

Книга одного автора (монография)

Анисимов В.М. Кадровая служба и управление персоналом организации. Центр кадрологии и эффективного персонал-менеджмента /В.М. Анисимов. – М.: Экономика, 2009. —704 с.

Книга двух авторов

Базаров Т.Ю., Еремен Б.Л. Управление персоналом : учебник для вузов./Т.Ю.Базаров, Б.Л. Еремен. – М.: ЮНИТИ, 2002. — 407 с.

Описание книги трёх авторов

Иванова Л. И. Эффективное управление персоналом / Л.И. Иванова, Т. Г. Шишкова. — М.: Книголюб, 2012. — 55 с.

Описание книги четырёх и более авторов

Экономика и менеджмент малого и среднего предприятия : учеб. пособие/ [И.В. Мишурова и др.]; под ред. И.В. Мишуровой. — Ростов-н/Д.: Издательство РГЭУ, 2011. — 640 с.

Описание статьи из периодического издания

Гембаровский В.Л. Современные подходы к управлению хозяйственной деятельностью гостиничного предприятия // Культура народов Причерноморья. – 2012. - №219. – С.22 – 23

Иванова Л. И. Исследование развития саморегулируемы организаций в России / Л. И. Иванова, Ю. О. Филатова // Вопросы экономики. — 2010. — № 5. — С. 21—30.

Ссылка на электронные ресурсы

Объектом библиографической ссылки являются электронные ресурсы локального и удаленного доступа.

Если ссылки на электронные ресурсы включены в массив ссылок, содержащий сведения о документах различных видов, то в ссылках, как правило, указывают общее обозначение материала для электронных ресурсов ([Электронный ресурс]). В примечании приводят сведения, необходимые для поиска и характеристики технических спецификаций электронного ресурса.

Если по экранной титульной странице электронного ресурса удаленного доступа (сетевого ресурса) невозможно установить дату публикации или создания, то следует указывать самые ранние и самые поздние даты создания ресурса, которые удалось

выявить. При наличии сведений о дате последнего обновления или пересмотра сетевого документа, их указывают в ссылке, предвзяруя соответствующими словами «Дата обновления» («Дата пересмотра» и т.п.).

Для электронных ресурсов удаленного доступа приводят примечание о режиме доступа, в котором допускается вместо слов «Режим доступа» использовать для обозначения электронного адреса аббревиатуру «URL». После электронного адреса в круглых скобках приводят сведения о дате обращения к электронному сетевому ресурсу.

Электронный ресурс локального доступа

Д.С. Алексанов, В.М. Кошелев Экономическая оценка инвестиций [Электронный ресурс] / МСХА им. К.А. Тимирязева. – М., 2010. – 1 CD-ROM. – Загл. с этикетки диска.

Сайт

Российский государственный экономический университет (РИНХ) [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Ростов-на-Дону, 2013. URL: <http://www.rsue.ru/> (дата обращения: 25.09.2013).

Электронный журнал в целом

Современный отель: электрон. журн. 2013. Сентябрь
URL:<http://hotelexecutive.ru/hotanons.php> (дата обращения: 25.09.2013).

Статьи из журналов

Лисицина Я. Как воспитать культуру управления рисками [Электронный ресурс]// Эффективное антикризисное управление. 2013. N 3. (78) URL: http://www.e-c-m.ru/magazine/78/eau_78_222.htm (дата обращения: 25.09.2013).

Студент начинает выполнение ВКР с получения задания на работу.

Руководитель ВКР:

- выдает задание на выпускную квалификационную работу;
- рекомендует студенту основную литературу, справочные материалы и другие источники по теме;

- оказывает студенту помощь в разработке календарного графика на весь период выполнения ВКР;

- проводит систематические, предусмотренные расписанием консультации;
- проверяет выполнение работы по частям и в целом.

Студент в период выполнения выпускной квалификационной работы:

- работает над темой самостоятельно на основе глубокого изучения литературы по теме работы;

- следит за текущей и периодической отечественной и зарубежной литературой по теме;

- самостоятельно планирует ежедневный объем работ;

- аккуратно ведет рабочие записи;

- в утвержденные кафедрой сроки периодического отчета студентов по выполнению ВКР, студент отчитывается перед руководителем работы и кафедрой, которые определяют степень готовности работы.

За принятые в ВКР решения, за достоверность полученных результатов, за соответствие его требованиям методическим указаниям, разработанным выпускаемой кафедрой ответственность несет студент – автор выпускной квалификационной работы.

Студент обязан выполнить ВКР в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями на основании данных методических рекомендаций по подготовке и защите ВКР, а также с соблюдением графика выполнения ВКР, составленного совместно с научным руководителем. Студент обязан представить окончательный вариант ВКР научному руководителю не менее чем за три недели до назначенной даты защиты ВКР.

Научный руководитель проверяет ВКР и составляет о ней письменный отзыв в течение семи календарных дней после получения законченной работы студента.

В отзыве научный руководитель оценивает актуальность темы; научную новизну, степень самостоятельности, проявленную студентом в период написания ВКР,

профессионализм выполнения (логику изложения, обоснованность теоретических положений, стиль работы), степень соответствия требованиям, предъявляемым к ВКР, приводит достоинства (недостатки) работы, допуск к защите, рекомендуемую оценку работы по пятибалльной шкале.

Образец оформления отзыва научного руководителя и основные положения, которые должны быть в нем отражены, представлены в Приложении.

Подписанная рецензия должна быть представлена на кафедру, не позднее, чем за три дня до защиты ВКР.

4. Порядок защиты ВКР

Защита выпускной квалификационной работы (далее – ВКР) проводится государственными экзаменационными комиссиями на открытом заседании. Заседания комиссий правомочны, если в них участвуют не менее двух третей от числа лиц, входящих в состав комиссий. Заседания комиссий проводятся председателями комиссий.

Решения комиссий принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав комиссий и участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

Для защиты выпускной квалификационной работы готовится доклад на 5-7 минут, который должен включать основные результаты диагностического анализа и рекомендации по совершенствованию деятельности компании (вторая и третья глава выпускной квалификационной работы) в выбранной предметной области. Для иллюстрации основных положений работы используются рисунки и таблицы, подготовленные в виде раздаточного материала или мультимедийной презентации. После доклада студент отвечает на вопросы.

Подготовка компьютерной презентации. Оформление демонстрационных материалов

Компьютерная презентация применяется на защите выпускной квалификационной работы с целью визуализации информации, содержащей в докладе ее автора, иллюстрации наиболее значимых положений работы.

Число слайдов определяется содержанием выступления автора (**не более 10-15**), его сценарием. Все слайды должны иметь **прямое отношение** к положениям доклада и активно использоваться в ходе его изложения. **Обязательным** являются титульный слайд. Начинать доклад необходимо с характеристики объекта исследования и далее переходить к основным положениям выпускной квалификационной работы (выводы по второй главе и предложения из третьей главы).

Слайды не следует перегружать информацией, особенно статистической, а также анимационными эффектами, чрезмерной яркостью и многообразием цветовой гаммы.

Демонстрационные материалы дублируют основные слайды компьютерной презентации и выполняются в виде плакатов на стандартных листах бумаги формата А4. В состав демонстрационных материалов входят:

- титульный лист
- плакаты.

Плакат должен иметь заголовок, располагаемый сверху листа симметрично изображаемого материала, а так же номер, который ставится внизу посередине листа. Заголовок делается прописными буквами без переноса в словах.

Материал плаката или изображение рисунка, схемы, графика, таблицы и т.п. размещается равномерно по всей площади листа.

После выступления выпускник отвечает на вопросы и замечания членов комиссии. Далее слово предоставляется научному руководителю и рецензенту (при наличии); если таковые на защите отсутствуют, то отзыв руководителя и рецензию зачитывают вслух

члены комиссии или ее секретарь.

Оценивание ВКР комиссией осуществляется по основным критериям, представленным в таблице 1.

Таблица 1 - Критерии оценки ВКР

Критерии	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Уровень научно-теоретического обоснования темы	Достаточно высокий	Достаточный	Допустимый	Низкий
Структура исследования, соответствие теме и виду дипломной работы	Полностью соответствует	Соответствует	Частично соответствует	Не соответствует
Анализ исследований по проблеме, освещение исторического аспекта, формулирование основных теоретических позиций	Достаточно высокий	Достаточный	Допустимый	Низкий
Комплексность использования методов	Полностью обеспечено	Обеспечено	Недостаточно обеспечено	Не обеспечена
Наличие достаточного количества печатных и электронных источников	Использовано более 60 источников	Использовано более 50 источников	Использовано более 40 источников	Использовано более 20 источников
Качество оформления (общий уровень грамотности, стиль изложения, наличие иллюстративного материала, соответствие требованиям оформления ВКР)	Полностью соответствует предъявляемым требованиям	В целом соответствует предъявляемым требованиям, но имеются незначительные погрешности	Выполнено с многочисленными ошибками в оформлении, не влияющими на качество полученных результатов	Выполнено с многочисленными ошибками в оформлении, искажающими качество полученных результатов
Качество доклада (ясность, четкость, последовательность и обоснованность изложения)	Соблюден регламент доклада, материал изложен уверенно, без ошибок	Регламент доклада нарушен, материал изложен уверенно, без ошибок	Регламент доклада нарушен, материал изложен неуверенно, с ошибками	Материал изложен с грубыми ошибками, доклад не структурирован
Уровень ответов на вопросы	Получены правильные ответы на все заданные вопросы	Получены правильные ответы на большую часть заданных вопросов	Ответы раскрывают вопросы лишь частично	Ответы на вопросы не получены.
Отзыв научного руководителя	Положительный, без замечаний	Положительный, с незначительными замечаниями	Положительный, с замечаниями	Отрицательный
Оценка рецензента	Положительная, без замечаний	Положительная, с незначительными замечаниями	Положительная, с замечаниями	Отрицательная