

Частное образовательное учреждение высшего образования
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ЧОУ ВО ИДНК

 Т.С. Ледович

 20 августа 2019 г.



ПРОГРАММА

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки **43.03.01 СЕРВИС**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

Формы обучения **очная, заочная**

Ставрополь, 2019 г.

**При разработке программы государственной итоговой аттестации
в основу были положены:**

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 года № 1169.
2. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры от 05 апреля 2017 года № 301.
3. Локальные нормативные акты ИДНК

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма
Протокол № 1 от «31» августа 2018 г.

Заведующий кафедрой социально-культурного сервиса и туризма
к.т.н., доцент



Е.Н. Балашова

Разработчик программы
к. т. н, доцент



Е.Н. Балашова

Программа предназначена для государственной итоговой аттестации студентов частного образовательного учреждения высшего образования «ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA» (ЧОУ ВО ИДНК) в г. Ставрополе, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

**При разработке программы государственной итоговой аттестации
в основу были положены:**

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 года № 1169.
2. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры от 05 апреля 2017 года № 301.
3. Локальные нормативные акты ИДНК

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма
Протокол № 1 от «31» августа 2018 г.

Заведующий кафедрой социально-культурного сервиса и туризма
к.т.н., доцент

Е.Н. Балашова

Разработчик программы
к. т. н, доцент

Е.Н. Балашова

Программа предназначена для государственной итоговой аттестации студентов частного образовательного учреждения высшего образования «ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA» (ЧОУ ВО ИДНК) в г. Ставрополе, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

1. Общие положения

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) и образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО), разработанной в ЧОУ ВО ИДНК.

1.1 Государственная итоговая аттестации по направлению подготовки 43.03.01 Сервис включает:

- а) Подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена;
- б) Защиту выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

1.2 Виды профессиональной деятельности выпускников и соответствующие им задачи профессиональной деятельности:

Подготовка в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис обусловлена областью профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата являются: потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности; запросы потребителей (потребности клиентов - потребителей услуг); процессы сервиса; методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса; материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии; процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений; технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей; средства труда, правовые, нормативные и учетные документы; информационные системы и технологии; первичные трудовые коллективы.

1.2.1 Виды профессиональной деятельности

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

1.2.2 Задачи профессиональной деятельности

Выпускник по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Социально-культурный сервис» готов решать профессиональные задачи в соответствии с направленностью ОПОП бакалавриата и видами профессиональной деятельности:

Задачи профессиональной деятельности выпускников:

организационно-управленческая деятельность: участие в планировании деятельности предприятия сервиса; участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей; участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений; выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений; оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

научно-исследовательская деятельность: разработка элементов оптимизации сервисной деятельности; участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей; участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов; участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений;

производственно-технологическая деятельность: выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса; разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса; мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

сервисная деятельность: проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; выбор необходимых методов и средств процесса сервиса; обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

1.2.3 Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы.

После успешного освоения ОПОП обучающийся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль «Социально-культурный сервис»), должен соответствовать следующим результатам обучения (таблица 1).

Таблица 1 - Компетенции (требуемые результаты освоения ОПОП) и индикаторы их достижения

Коды компетенций	Название компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по ОПОП)
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p>Знать: основные факты, процессы и явления, характеризующие целостность и системность отечественной и всемирной истории; основные направления, проблемы, теории и методы истории; периодизацию всемирной и отечественной истории; современные версии и трактовки важнейших проблем отечественной и всемирной истории; особенности развития и становления услуг в сфере сервиса в разрезе всемирной и отечественной истории</p> <p>Уметь: систематизировать разнообразную историческую информацию на основе своих представлений об общих закономерностях развития сферы услуг и индустрии сервиса;</p> <p>Владеть: элементами исторического анализа; представлениями и знаниями о событиях российской и всемирной истории, основанными на принципе историзма; навыками критического восприятия информации об общих закономерностях развития сферы услуг и индустрии сервиса;</p>

<p>ОК-2</p>	<p>способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах</p>	<p>Знать: экономический понятийно-категориальный аппарат; основные закономерности функционирования рыночной экономики в целом и отдельного экономического субъекта; основы экономических знаний в организации и планировании деятельности предприятий сервиса; Уметь: применять типовые методики и действующую нормативно-правовую базу расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность сферы услуг и индустрии сервиса; Владеть: методами социально-экономического прогнозирования; навыками практического применения теоретических знаний в деятельности сферы услуг и индустрии сервиса;</p>
<p>ОК-3</p>	<p>способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Знать: базовые знания основ коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках; правила ведения деловой беседы и деловых переговоров на русском и иностранном языках в сфере налаживания межкультурного взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в сфере услуг; Уметь: обеспечивать решение задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в сфере услуг; Владеть: навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном языках в процессе профессиональной деятельности в сфере услуг.</p>
<p>ОК-4</p>	<p>способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Знать: особенности коллектива как сплоченной группы, особенности управленческих процессов, стратегии разрешения конфликтов; Уметь: работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>

		Владеть: навыками реализации мер по оптимизации процесса взаимодействия в коллективе на основе принципов толерантности;
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию	Знать: содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности; Уметь: планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения; осуществления деятельности; Владеть: приемами саморегуляции и организации учебной деятельности;
ОК-6	способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	Знать: навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности Уметь: владеть навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности; обрабатывать и анализировать исходную информацию в своей профессиональной деятельности; Владеть: навыками поиска, анализа нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности; методами использования правовых знаний в профессиональной деятельности
ОК-7	способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	Знать: методы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности. Уметь: использовать методы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; применять средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности. Владеть: методами физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; средствами физической культуры

		культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
ОК-8	готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	<p>Знать: основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; основы оказания первой доврачебной помощи на предприятиях сервиса;</p> <p>Уметь: применять средства защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий в профессиональной деятельности на предприятиях сервиса;</p> <p>Владеть: навыками использования средств защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий в профессиональной деятельности на предприятиях сервиса; навыками оказания первой доврачебной помощи в профессиональной деятельности на предприятиях сервиса.</p>
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	<p>Знать: стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры; задачи профессиональной деятельности с учетом основных требований информационной безопасности в сфере сервиса и сервисных технологий;</p> <p>Уметь: применять информационно-коммуникационные технологии с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>Владеть: навыками решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p>
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии	Знать: стандартные технологии

	<p>процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>процесса сервиса, понятия клиентских отношений, представление о требованиях потребителя в сфере сервиса и сервисных технологий; Уметь: применять технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; Владеть: навыками решать стандартные задачи профессиональной деятельности и разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p>
ОПК-3	<p>готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Знать: организационные структуры, мероприятия и полномочия с учетом личной ответственности за осуществления мероприятий в сфере сервиса и сервисных технологий; Уметь: анализировать и разрабатывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; Владеть: навыками организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p>
ПК-1	<p>готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса</p>	<p>Знать: организацию и управление процессом оказания услуг; основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики; организацию производства на предприятиях сервиса; организацию обслуживания потребителей на предприятиях сервиса; организацию обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса; основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса; организацию производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса; основы планирования на предприятии; основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг; Уметь: анализировать процесс организации контактной зоны предприятия сервиса; анализировать потребности человека; Владеть: навыками организации контактной зоны предприятия сервис</p>

<p>ПК–2</p>	<p>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</p>	<p>Знать: конъюнктуру рынка и спроса потребителей; организацию и структуру производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; Уметь: анализировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; Владеть: навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p>
<p>ПК–3</p>	<p>научно-исследовательская деятельность: готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>ЗНАТЬ: сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека; характеристику разновидностей услуг на рынке; государственное и региональное регулирование сервисной деятельности; понятие сервисная деятельность как процесс предоставления услуги; инновации в сфере сервисной деятельности и управление персоналом; УМЕТЬ: анализировать научно-техническую информацию, систематизировать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; ВЛАДЕТЬ: техникой изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p>
<p>ПК-4</p>	<p>готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>ЗНАТЬ: особенности психического развития личности на разных возрастных этапах, определение новообразования и кризисного этапа развития; общее понятие общения, как социально-психологического феномена и особенности человеческих взаимоотношений; особенности межличностных отношений в группах и коллективах; УМЕТЬ: соотносить возрастной период с конкретным возрастном, называть основные новообразования и ведущие виды деятельности на каждом возрастном этапе; перечислять основные кризисные период, особенности протекания кризиса; давать характеристику общения как социально-психологического феномена, характеризовать основные стороны</p>

		<p>общения; описывать особенности человеческих взаимоотношений; характеризовать особенности межличностных отношений в группах и коллективах;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками анализа проявлений психики на каждом возрастном этапе, уверенными знаниями основных новообразований и кризисов на каждом возрастном этапе; навыками иллюстрации теоретического материала примерами, полностью отражающими суть психического явления; навыками построения конструктивного общения в коллективе, использование знаний о механизмах общения, специфика сторон общений и особенностях человеческих взаимоотношений; навыками иллюстрации теоретического материала примерами, полностью отражающими суть общения как процесса взаимодействия; навыками использования знаний о межличностных отношениях в группах и коллективах; владеть навыками использования стратегий поведения и построения вертикальных и горизонтальных отношений; навыками иллюстрации теоретического материала примерами, полностью отражающими полученные знания; владеть навыками урегулирования конфликтов в коллективе, возникающих на почве межнациональных, межконфессиональных и иных разногласий.</p>
ПК-5	готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	<p>Знать: понятие и принципы инновационной деятельности, виды инноваций; принципы инновационной и инвестиционной политики государства, предприятий, организаций, а также формы инвестиций в инновационные процессы;</p> <p>Уметь: использовать на практике методы управления инновационной и инвестиционной деятельностью организации; применять инновационные процессы в сфере сервиса;</p> <p>Владеть: знаниями в области инновационных технологий; инновационными технологиями обслуживания клиентов.</p>

<p>ПК–6</p>	<p>готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>Знать: способы создания условий для формирования рынка услуг социально-культурного сервиса с учетом применения прогрессивных технологий; основные подходы к пониманию и взаимодействию исполнителя и потребителя в процессе обслуживания;</p> <p>Уметь: анализировать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>Владеть: навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; навыками использования наиболее эффективных технологий.</p>
<p>ПК–7</p>	<p>готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>Знать: основы новейших информационных и коммуникационных технологий; процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя,</p> <p>Уметь: оценивать экономические и социальные условия процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя;</p> <p>Владеть: навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p>
<p>ПК–8</p>	<p>способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>Знать: понятия управление социально-культурной сферой; организацию диверсификации сервисной деятельности в сфере сервиса; организацию зрелищно-игровых и конкурсных программ для гостей; формы организации досуга и методики их проведения; основы сервисной деятельности в индустрии гостеприимства.</p> <p>Уметь: анализировать процесс организации диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p>Владеть:</p>

		<p>навыками организации контактной зоны предприятия сервиса культурно-досуговой деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>
ПК-9	<p>способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Знать: стратегии поведения в конфликтной ситуации; функциональные характеристики делового и профессионального общения в сфере сервиса; корпоративный этикет; корпоративную культуру организации; этикет, ментальность и общение; национальные особенности делового общения; деловой этикет сервисной деятельности; этику делового общения в сфере гостиничного сервиса; профессиональную этику работников сферы туризма;</p> <p>Уметь: анализировать психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;</p> <p>Владеть: навыками выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p>
ПК-10	<p>готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса</p>	<p>Знать: понятия стандартизации, метрологии и сертификации как инструменты обеспечения качества; понятие технического регулирования; методы стандартизации; обеспечение единства измерений в Российской Федерации;</p> <p>Уметь: анализировать процесс стандартизации, метрологии и сертификации как инструменты обеспечения качества;</p> <p>Владеть: навыками использования знаний по проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;</p>
ПК-11	<p>готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>Знать: понятие маркетинговая деятельность на предприятиях; содержание работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>Уметь: систематизировать представления о работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>Владеть: навыками работы в контактной зоне с потребителем,</p>

		консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знать: показатели качества продукции и услуг; показатели подтверждения соответствия; Уметь: анализировать показатели контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; Владеть: навыками осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший рабочий учебный план или индивидуальный учебный план ОПОП по направлению 43.03.01 Сервис, если иное не установлено порядком проведения государственной итоговой аттестации.

Обучающемуся, успешно прошедшему все установленные виды государственных аттестационных испытаний, присваивается квалификация бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и выдается документ об образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации

2. Требования к выпускнику, проверяемые в ходе государственного экзамена

В связи с необходимостью объективной оценки степени сформированности компетенций выпускника, тематика экзаменационных вопросов и заданий государственной итоговой аттестации, а именно - государственного экзамена, является комплексной и соответствует избранным разделам из основных учебных дисциплин, формирующих конкретные компетенции: ОК-1; ОК-2; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12.

2.1 Перечень основных учебных дисциплин и тем, вопросов и практических заданий, выносимых на государственный экзамен.

«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ» (ОПК-3; ПК-5; ПК-6)

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Поведение человека как потребителя. Определение, значение, содержание поведения потребителей. Сервис как особый вид деятельности и его характеристика. Культурные ценности и потребительское поведение.

История развития сервисной деятельности

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Тенденции возрастания потребления услуг в современном обществе и их причины.

Характеристика разновидностей услуг на рынке

Состав и структура сферы услуг. Специфика рынка услуг. Сегментация рынка потребительских услуг. Понятие маркетинга сферы услуг, его структура и функции. Комплексная классификация услуг.

Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности

Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне. Проблемы региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. Стандартизация в управлении качеством услуг.

Сервисная деятельность как процесс предоставления услуги

Особенности предоставления сервисных услуг. Природа и характер сервисной деятельности. Особенности сферы сервиса. Типология сервисных организаций. Классификация видов сервисной деятельности.

Психология процесса обслуживания

Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Взаимоотношения специалиста и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности

Особенности обслуживания клиентов в процессе сервисной деятельности

Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности организации послепродажного обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании.

Инновации в сфере сервисной деятельности и управление персоналом

Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. Инновационные технологии в сервисном обслуживании.

«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ» (ОК-4; ПК-9)

Этика как наука и явление духовной культуры.

Этика как наука: ее предмет и назначение. Этика как нормативная наука. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Основные категории этики: добро, зло, долг, совесть, достоинство, честь, счастье и смысл жизни и т.п. Этика как явление духовной культуры. Специфика нравственной регуляции общественных отношений. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального долженствования. Мораль и нравы. Нравственные регулятивы и поведение личности. Уровни нравственного сознания. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. Этические аспекты профессиональной деятельности.

Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников

Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек.

Сущность профессиональной этики.

Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики работников сервиса. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Профессионально-этические представления в сервисной деятельности. Этика служебных взаимоотношений. Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере туризма и социально-культурного сервиса.

Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.

Понятие этики бизнеса. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт. Корпоративные кодексы. Кодекс рекламной этики. Этические ценности работников в организации. Поведение сотрудников в организации. Факторы этического контроля за корпоративным поведением сотрудников. Стимулирование этичного поведения в фирме. Стили управления. Личностные качества руководителя. Этико-психологические принципы управленческого общения.

Основные элементы делового этикета.

Приветствие. Представление. Обращение. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Ведение деловой беседы. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет

Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов.

Коэффициент конфликтности отношений. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов в латентной стадии. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально-психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса

Структура коммуникативного процесса. Особенности деловой коммуникации. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Основные функции делового и профессионального общения. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры в ситуациях общения. Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Межличностная аттракция в официально-деловых контактах. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как взаимодействие партнеров.

Вербальные (речевые) и невербальные средства общения. Речевые средства убеждения, способы воздействия на партнера. Барьеры речи. Невербалистика - наука о неречевых средствах общения. Контекст общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории зоны делового общения.

Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации

Понятие, основные функции, система ценностей корпоративной культуры организации. Личные и деловые, официальные и неофициальные, координационные и субординационные отношения между членами коллектива. Эффективность работы в группе. Корпоративный этикет: понятие и основные принципы.

Этикет как социальное явление

Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Этикет в эпоху средневековья. Этикет в Новое время. История этикета в России. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект.

Требования современного этикета. Поведение в общественных местах

Уличный этикет. Правила поведения в общественном транспорте, автомобиле, магазине, в театре, на концерте, на выставке, в церкви. Туристический этикет: правила поведения в самолете, в поезде, на морском судне, в гостинице. Спортивный этикет.

Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения

Официальные мероприятия в системе социально-культурного сервиса и туризма. Организация приемов и презентаций. Деловая и светская беседа. Телефонные разговоры. Мастерство публичных выступлений. Культура деловых споров и дискуссий. Искусство письма (деловая переписка). Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Деловой подарок. Застолье в системе делового общения (деловой завтрак, деловой ужин, фуршет и т.д.): этикетные нормы и предписания. Дипломатический протокол. Протокол деловой встречи. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур

Деловой этикет сервисной деятельности.

Этические основы сервисной деятельности. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности. Основные нормы служебной этики. Недопустимые нормы поведения и личностные качества. Этические нормы в отношениях с коллегами. Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника сервиса.

Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.

Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж

Профессиональная этика работников сферы туризма.

Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы. Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов. Качество обслуживания и способы его регулирования. Организация приема и обслуживания посетителей.

«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА» (ОК-2; ОК-5; ПК-1; ПК-2)

Организация и управление процессом оказания услуг

Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики

Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект, как производственная система. Виды и структура предприятий сервиса. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

Организация производства на предприятиях сервиса

Типы и методы организации выполнения услуг. Организация труда на предприятиях сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.

Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса

Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса

Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.

Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса

Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материальнотехнического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства.

Основы планирования на предприятии

Функции и принципы планирования. Процесс организации планирования на предприятии. Плановые показатели, нормы и нормативы. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование стратегии развития предприятия. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия.

Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг

Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг. производственная программа. Организационный и финансовый план.

«МЕТРОЛОГИЯ, СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ» (ОК-2; ОК-6; ПК-10; ПК-12)

Стандартизация, метрология и сертификация как инструменты обеспечения качества. Понятие технического регулирования.

Триада методов обеспечения качества продукции, работ и услуг. Вопросы технического законодательства как основы деятельности по стандартизации, метрологии и подтверждению соответствия, в том числе дается общая характеристика и понятие технического регулирования, структура, порядок разработки и применения технического регламента.

Понятие стандартизации как вида деятельности и ее сущность.

История возникновения стандартизации как вида деятельности, цели, задачи, принципы и функции стандартизации, ее механизм, законодательная и нормативная база стандартизации, государственная система стандартизации РФ, органы и службы стандартизации. Понятие нормативного документа. Особенности и перспективы стандартизации услуг.

Категории и виды нормативных документов по стандартизации.

Объекты стандартизации и требования к ним, устанавливаемые различными категориями НД по стандартизации, а также принципы обозначения стандартов различных категорий. Виды стандартов и их содержание, порядок разработки, утверждения и применения стандартов, возможности получения информации о нормативных документах по стандартизации. Вопросы государственного контроля и надзора за соблюдением требований государственных стандартов.

Методы стандартизации.

Понятие совместимости и взаимозаменяемости. Сущность основных методов стандартизации: упорядочение объектов стандартизации как универсальный метод стандартизации и его составляющие: систематизация, селекция, симплификация, типизация и оптимизация; параметрическая стандартизация; унификация продукции; агрегатирование; комплексная стандартизация; опережающая стандартизация.

Метрология как вид деятельности и наука об измерениях.

Понятие объекта измерений и связанные с ним понятия: свойства, величина и другие. Виды и методы измерений, средства измерений (СИ), их виды и связанные с СИ понятия: диапазон измерений, порог чувствительности, погрешность и др. Основы теории и методики измерений. Система воспроизведения единиц величин.

Обеспечение единства измерений в Российской Федерации.

Правовая и нормативная база метрологии, цели и задачи, состав Государственной системы обеспечения единства измерений (ГСИ), органы и службы по метрологии РФ, международные и региональные организации по метрологии, метрологическая деятельность в области обеспечения единства измерений, перспективы развития метрологии.

Качество продукции и услуг.

Определение термина «качество», рассматриваются три элемента в понятии качества: объект, потребности, характеристики. Качественные и количественные характеристики, показатели качества. Характеристика требований к качеству. Оценка качества.

Системный подход к управлению качеством. Понятие системы качества. Основные положения философии менеджмента качества. Стандарты серии ISO 9000, их содержание и область применения.

Подтверждение соответствия.

Основные понятия в области подтверждения соответствия. Вопросы организации и порядок подтверждения соответствия при различных формах. Сертификация услуг. Обязательное подтверждение соответствия требованиям технических регламентов. Перспективы развития работ в области подтверждения соответствия. Закон о защите прав потребителей как законодательная основа подтверждения соответствия. Основные положения Федерального Закона «О защите прав потребителей».

«ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА» (ОК-4; ПК-4; ПК-8)

История развития индустрии гостеприимства. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг

Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике и в социально-культурной сфере. Основные сектора в современной индустрии государства.

Средства размещения туристов.

Место гостиничной индустрии в сфере услуг. Классификация средств размещения туристов. Признаки гостиницы.

Классификация гостиниц.

Коллективные и индивидуальные средства размещения. Классификация гостиниц. Определение классификации гостиниц и номеров в них.

Типология гостиниц.

Критерии классификации гостиниц. Понятие номерного фонда. Определение класса гостиницы и номеров в ней.

Гостиничные цепи в России и за рубежом.

Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом. Организационная структура гостиничных предприятий.

Организационная структура гостиничных предприятий

Общие принципы организационного построения гостиницы. Основные службы гостиницы и их назначение.

Основные службы гостиницы и их назначение

Служба бронирования. Служба обслуживания. Служба приема и расчета. Служба эксплуатации номерного фонда.

Предприятия питания в индустрии гостеприимства

Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и в туристских комплексах. Способы организации питания в гостиничном сервисе.

«ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИЯ СФЕРЫ СЕРВИСА» (ПК-6)

Предмет и сущность техники и технологии

Классификация организаций социально-культурной сферы. Группы субъектов, взаимодействующие в туризме и сервисе.

Порядок таможенного оформления и контроля. Туристские формальности

Порядок таможенного оформления и контроля в России и за рубежом. Туристские формальности в России и за рубежом.

Страхование в туризме

Безопасность путешествия как залог развития туризма. Специфика страхования в туризме в России и за рубежом.

Технология формирования туров

Планирование и разработка туристского продукта. Структура туристского продукта. Разработка маршрута туристского путешествия. Техника и технология обеспечения жизнедеятельности гостинично-туристических комплексов.

Экскурсионное обслуживание

Технические средства в оказании социально-культурных услуг. Имидж туристской организации. Задачи технического и технологического оснащения предприятий социально-культурного сервиса.

Информационные технологии в сервисе

Информатизация как важнейший ресурс развития социально-культурного сервиса. Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе. Современные технологии в социально-культурном сервисе.

«ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ СЕРВИСА» (ПК-5)

Понятие инновационных процессов

Содержание понятия «инновация». Виды инноваций. Жизненный цикл инновации. Цели инновационной деятельности.

Содержание инновационных процессов

Функции инноваций. Особенности внедрения и распространения инноваций. Этапы разработки инновационных проектов. Факторы, влияющие на успешность инновационных процессов.

Социально-культурный сервис и туризм как мобильно развивающаяся область сервиса

Классификация инновационных организаций. Национальная инновационная система. Государственная инновационная стратегия. Риски в инновационной деятельности. Интеллектуальная собственность в инновационных процессах.

Инновационные процессы в социально-культурном сервисе

Интернет как инновационное средство в сфере сервиса. Инновационные процессы на транспорте. Инновационные процессы в средствах размещения туристов. Инновации в сфере ресторанного бизнеса. Инновации в сфере гостиничного бизнеса.

Перспективные инновационные проекты в социально-культурном сервисе

Развитие информационных технологий. Способ распространения инновационных продуктов. Проблемы управления технологическими инновациями в сервисе. Перспективные инновационные проекты в социально-культурном сервисе края.

«ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС» (ОК-4; ОК-3; ПК-8)

Особенности развития гостиничного сервиса

Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике и в социально-культурной сфере. Основные сектора в современной индустрии государства.

Средства размещения туристов

Место гостиничной индустрии в сфере услуг. Классификация средств размещения туристов. Признаки гостиницы.

Классификация гостиниц

Коллективные и индивидуальные средства размещения. Классификация гостиниц. Определение классификации гостиниц и номеров в них.

Типология гостиниц

Критерии классификации гостиниц. Понятие номерного фонда. Определение класса гостиницы и номеров в ней.

Гостиничные цепи в России и за рубежом

Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом. Организационная структура гостиничных предприятий.

Особенности организационной структуры гостиничных предприятий

Общие принципы организационного построения гостиницы. Основные службы гостиницы и их назначение.

Основные службы гостиницы и их назначение

Служба бронирования. Служба обслуживания. Служба приема и расчета. Служба эксплуатации номерного фонда.

Организация питания в гостиничном сервисе

Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и в туристских комплексах. Способы организации питания в гостиничном бизнесе.

«РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС» (ОК-4; ОК-5; ПК-6; ПК-11)

Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса

Понятие индустрии гостеприимства как индустрии ощущений и сервиса за вознаграждение. Характеристика ресторанного бизнеса как интегрированной сферы предпринимательской деятельности, направленная на удовлетворение потребностей населения в сервисных услугах. История и этапы развития предприятий питания в России. Характеристика исторических типов предприятий питания (кабак, харчевня, чайная, трактир). Современное состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса. Наличие концепции

ресторана. Ресторанный бизнес и профессионализм. Ресторан как субъект инфраструктуры рынка. Планирование и размещение сети предприятий питания. Современный подход к созданию предприятия в сфере ресторанного бизнеса.

Современное состояние и основные направления организации питания населения.

Характеристика и тенденции развития потребительского рынка страны. Особенности рынка услуг. Социально-экономическое значение предприятий, оказывающих услуги питания. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания в Российской Федерации. Основные черты предприятия. Классификация предприятий общественного питания, классификационные признаки (обслуживаемый контингент, выполняемые функции, уровень обслуживания и комфорта, ассортимент выпускаемой продукции, мощность, методы обслуживания). Особенности производственной деятельности предприятий общественного питания. Особенности создания ресторанных цепей и независимых ресторанов. Организация питания различных контингентов питающихся (школьников, студентов, работающих на промышленных предприятиях, в офисах). Организация рационального питания. Концепция развития внутренней торговли товарами народного потребления (приоритетное развитие общедоступной сети). Планирование и рациональное размещение сети предприятий общественного питания. Факторы, влияющие на размещение предприятий.

Материально-техническая база предприятия питания

Характеристика и состав помещений. Столовая посуда, приборы, белье. Назначение и основные направления развития материально-технической базы предприятия. Производственно-торговая структура предприятия. Характеристика и состав помещений (складские, производственные, административно-бытовые, технические). Современные направления в техническом оснащении производственных помещений. Оснащение предприятий оборудованием в зависимости от типа и мощности. Ориентация на универсальное оборудование. Нормы оснащения доготовочных предприятий торгово-технологическим оборудованием.

Оборудование торговых помещений (обеденные и банкетные столы, серванты, барные стойки, оборудование для «шведского» стола,). Столовая посуда, приборы. Белье (виды и характеристика). Обзор различных производителей торгово-технологического оборудования, посуды, инвентаря.

Организация снабжения предприятия питания

Роль и задачи организации снабжения. Источники и виды снабжения. Характеристика поставщиков и договорных отношений с поставщиками. Порядок заключения договоров. Централизованное и децентрализованное снабжение. Способы доставки продовольствия и материально-технических средств. Складская и транзитная форма снабжения. Логистический подход к организации снабжения. Назначение, состав, функции и роль складского хозяйства. Характеристика складских помещений. Организация складских операций: приемка, хранение, отпуск сырья, полуфабрикатов, МТС. Документальное оформление. Классификация и виды тары. Современное товарооборудование. Средства механизации погрузочно-разгрузочных работ. Организация экспедиционно-диспетчерских служб.

Организация производства и реализации продукции на предприятии питания

Сущность и содержание организации производства. Принципы, методы (поточный, партионный, единичный) и формы организации производства (концентрация, специализация, кооперирование, комбинирование). Характеристика производственного процесса. Виды, типы и структура производства. Характеристика и целесообразность цеховой и бесцеховой структур производства. Требования к производственным помещениям. Оперативное планирование производства. Организация производства полуфабрикатов, готовой продукции, мучных кондитерских изделий. Организация реализации готовой продукции. Типы раздач при различных методах обслуживания. Контроль качества выпускаемой продукции.

Рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала

Понятие и задачи рациональной (научной) организации труда (НОТ). Направления рациональной организации труда: разделение и кооперация труда, рациональная организация рабочих мест, совершенствование приемов и методов труда, условия труда, дисциплина труда,

подготовка и повышение квалификации кадров. Режим труда и отдыха на предприятии. Преимущества и недостатки различных графиков выхода на работу. Рационализация режимов труда и отдыха. Сущность и роль нормирования труда. Виды норм труда: нормы времени выработки, обслуживания, управления. Классификация затрат рабочего времени и методы их изучения (фотография, хронометраж). Организация работы по нормированию труда на предприятии. Составление карты организации труда.

Аттестация рабочих мест. Требования к производственному и обслуживающему персоналу предприятий ресторанного сервиса. Квалификационные характеристики обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала.

Организация коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуг

Понятие и задачи коммерческой деятельности предприятий питания. Спрос как социально-экономическая категория. Виды и методы изучения спроса. Стимулирование сбыта продукции и услуг. Приемы мерчандайзинга (фламбирование блюд, организация шоу, альтернативное предложение, убеждающая продажа и другое).

Прогрессивные формы обслуживания. Шведский стол; школ-экспресс; бизнес-ланч; воскресный бранч, презентация, кафе-брейк, лепинский стол, линер, динер и другие.

Управление качеством услуг и характеристика процесса обслуживания

Общественное питание – как отрасль сферы обслуживания. Система услуг (видимые и невидимые услуги для гостя). Услуга общественного питания. Классификация услуг общественного питания в соответствии с ГОСТ Р 50764-2009. Правила оказания услуг. Действие Федерального Закона «О защите прав потребителей». Выбор альтернативных видов продукции и услуг. Управление качеством услуг. Методы контроля качества услуг предприятий питания.

Информационное обеспечение процесса обслуживания

Средства информации об услугах общественного питания: общие (реклама, маркировка товаров, технические документы); специфичные (меню, карта вин, карта коктейлей, кофейная (чайная) карта, консультации персонала).

Понятие и виды меню. Меню со свободным выбором блюд, меню дневного рациона, комплексное меню, диетическое меню, детское меню, меню бизнес-ланча, банкетное меню, меню тематических мероприятий. Виды меню при обслуживании иностранных гостей. Назначение и принципы составления меню. Меню как средство рекламы. Диагностика меню. Правила составления карты вин и карты коктейлей ресторана.

Организация обслуживания гостей на предприятиях общественного питания

Понятие процесса обслуживания. Условия обслуживания. Методы, формы и виды обслуживания (Самообслуживание, обслуживание официантами, барменами, комбинированное обслуживание). Особенности обслуживания на предприятиях питания различных типов. Прогрессивные технологии обслуживания. Подготовка ресторана к обслуживанию. Уборка торговых помещений. Расстановка мебели в залах. Порядок получения и подготовка посуды, приборов, столового белья. Общие правила сервировки стола. Предварительная и исполнительская сервировка. Использование композиции цветов при сервировке стола.

Этапы организации процесса обслуживания. Стандарт обслуживания. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа. Рекомендации по выбору и подаче вин. Передача заказа на производство. Основные методы и правила подачи блюд. Виды сервиса при подаче блюд (французский, английский, немецкий, американский, русский). Расчет с потребителями (наличный расчет, безналичный расчет, расчет по кредитным картам, чековым книжкам, расчеты в иностранной валюте). Уборка со стола и замена использованной посуды. Правила подачи табачных изделий. Подача продукции бара. Правила этикета и нормы поведения за столом. Требования к приему гостей. Организация музыкального обслуживания

Организация обслуживания приемов и банкетов.

Виды приемов и банкетов. Роль менеджера в организации банкетной службы. Дипломатические приемы. Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкет-фуршет. Банкет коктейль. Банкет-чай. Комбинированный банкет. Тематические банкеты. Банкет вне предприятия.

Организационно-технические мероприятия по подготовке и проведению банкета. Требования к обслуживающему персоналу.

Специальные виды услуг и форма обслуживания. Организация обслуживания иностранных гостей

Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, фестивалей. Обслуживание в гостиницах. Услуги по организации обслуживания иностранных гостей (услуги питания в ресторанах, барах, кафе и в пути следования). Обслуживание спортсменов. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Организация обслуживания тематических мероприятий. Обслуживание по типу «шведский стол». Обслуживание пассажиров в пути следования. Организация выездного обслуживания. Виды кейтеринга (в помещении, вне предприятия, социальный, разъездной).

Современные виды услуг и формы обслуживания (зал-экспресс, кофе-брейк, тематические буфеты, бизнес-ланч, воскресный ланч, презентация, коктейль-пати).

Организация социально-ориентированного питания

Принципы рационального питания населения. Новые концепции питания (раздельное питание, вегетарианство, лечебное голодание). Организация диетического и лечебно-профилактического питания. Организация обслуживания по месту работы и учебы. Обслуживание социально-незащищенных групп населения.

Организация труда персонала предприятий питания

Особенности труда работников торгового сервиса. Режим труда и отдыха. Нормативная база. Требования к персоналу. Разработка должностной инструкции. Технологии работы с персоналом ресторана. Технология тренинга для повышения качества обслуживания. Сервисные технологии организации банкетов и приемов.

«КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ» (ОК-5; ПК-4; ПК-8)

Представление о культурно-досуговой деятельности. Культурно-досуговая деятельность в прошлом и в настоящее время.

Культурно-досуговая деятельность в прошлом и в настоящее время. Понятие свободного времени, рекреации, культурно-досуговой деятельности. Этапы исторического развития культурно-досуговой деятельности в разных регионах. История развития культурно-досуговой деятельности активности в России в настоящее время.

Управление социально-культурной сферой.

Структура и система управления отраслью культуры. Правовое обеспечение деятельности в социально-культурной сфере. Международные организации в системе регулирования международных культурных отношений. Подходы к объективной оценке результатов социально-культурной деятельности народов Америки.

Игра как эффективная форма анимационной деятельности в индустрии гостеприимства. Классификация игр.

Игра как фактор развития и воспитания творческой личности, ее сущность и основные функции. Классификация игр. Виды психологических игр. Народные игры и их использование в проведении праздников. Игры на развитие логического мышления. Принципы и разновидности деловых игр и методы их использования

Анимация. Виды анимации. Анимационная служба в гостинице.

Характеристика анимации. Виды анимации. Цели и задачи анимационной службы. Структура службы. Состав персонала гостиничных анимационных служб. Качества творческой личности

Организация анимационной деятельности для гостей.

Цели и задачи игровых программ. Классификация гостей по их отношению к проведению досуга. Особенности работы с гостями разных категорий. Национальные особенности гостей и их учет при составлении анимационных программ.

Организация культурно-досуговой деятельности для туристов.

Организация досуга на примере морских круизов. Организация досуговой деятельности в детских лагерях. Культурная программа в отелях курортного типа (Египет, Греция, Кипр, Тайланд и т.д.)

Организация зрелищно-игровых и конкурсных программ для гостей.

Сценарно-режиссерские основы игровой деятельности. Планирование вечера отдыха для туристов. Анимационные программы для семейного досуга. Материальная база для обеспечения работы анимационной службы гостиниц. Гостиничные анимационные услуги и программы.

Формы организации досуга и методики их проведения.

Конкурсно-досуговые программы. Методика проведения конкурсной программы. Кружки в культурно-досуговых учреждениях. Любительские объединения. Камерные формы организации досуга: салон, гостиная. Формы работы культурно-досуговых учреждений с детьми, подростками. Формы работы с молодежью.

Досуговая деятельность. Развитие КДД в современной России. Инновационные технологии в КДД.

Развитие культурно-досуговой деятельности в современной России. Объекты досуга. Театр. Цирк. Филармония. Концертный зал. Дворец культуры. Кинотеатр, Киностудия. Музей. Выставочный зал. Галерея. Сады и парки. Библиотеки. Клуб. Казино. Развлекательный центр. Инновационные технологии в культурно-досуговой деятельности.

Культурные программы, народные гуляния в индустрии гостеприимства.

Традиционные праздники. Календарные праздники. Массовые гуляния. Концертные программы. Шоу программы. Карнавалы. Фестивали.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

3.1 ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ (ОК-1; ОК-2; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12)

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
2. История развития сервисной деятельности
3. Характеристика разновидностей услуг на рынке
4. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности
5. Сервисная деятельность как процесс предоставления услуги
6. Психология процесса обслуживания
7. Особенности обслуживания клиентов в процессе сервисной деятельности
8. Инновации в сфере сервисной деятельности и управление персоналом
9. Организация и управление процессом оказания услуг
10. Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики
11. Организация производства на предприятиях сервиса
12. Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса
13. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса
14. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса
15. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса
16. Основы планирования на предприятии
17. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг
18. История развития индустрии гостеприимства. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг
19. Средства размещения туристов.
20. Классификация гостиниц.
21. Типология гостиниц.
22. Гостиничные цепи в России и за рубежом.
23. Организационная структура гостиничных предприятий

24. Основные службы гостиницы и их назначение
25. Предприятия питания в индустрии гостеприимства
26. Предмет и сущность техники и технологии
27. Порядок таможенного оформления и контроля. Туристские формальности
28. Страхование в туризме
29. Технология формирования туров
30. Экскурсионное обслуживание
31. Информационные технологии в сервисе
32. Понятие инновационных процессов
33. Содержание инновационных процессов
34. Социально-культурный сервис и туризм как мобильно развивающаяся область сервиса
35. Инновационные процессы в социально-культурном сервисе
36. Перспективные инновационные проекты в социально-культурном сервисе
37. Особенности развития гостиничного сервиса
38. Средства размещения туристов
39. Классификация гостиниц
40. Типология гостиниц
41. Гостиничные цепи в России и за рубежом
42. Особенности организационной структуры гостиничных предприятий
43. Основные службы гостиницы и их назначение
44. Организация питания в гостиничном сервисе
45. Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса
46. Современное состояние и основные направления организации питания населения.
47. Материально-техническая база предприятия питания
48. Организация снабжения предприятия питания
49. Организация производства и реализации продукции на предприятии питания
50. Рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала
51. Организация коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуг
52. Управление качеством услуг и характеристика процесса обслуживания
53. Информационное обеспечение процесса обслуживания
54. Организация обслуживания гостей на предприятиях общественного питания
55. Организация обслуживания приемов и банкетов.
56. Специальные виды услуг и форма обслуживания. Организация обслуживания иностранных гостей
57. Организация социально-ориентированного питания
58. Организация труда персонала предприятий питания
59. Представление о культурно-досуговой деятельности. Культурно-досуговая деятельность в прошлом и в настоящее время.
60. Управление социально-культурной сферой.
61. Игра как эффективная форма анимационной деятельности в индустрии гостеприимства. Классификация игр.
62. Анимация. Виды анимации. Анимационная служба в гостинице.
63. Организация анимационной деятельности для гостей.
64. Организация культурно-досуговой деятельности для туристов.
65. Организация зрелищно-игровых и конкурсных программ для гостей.
66. Формы организации досуга и методики их проведения.
67. Досуговая деятельность. Развитие КДД в современной России. Инновационные технологии в КДД.
68. Культурные программы, народные гуляния в индустрии гостеприимства.
69. Стандартизация, метрология и сертификация как инструменты обеспечения качества.
70. Понятие технического регулирования.
71. Понятие стандартизации как вида деятельности и ее сущность.
72. Категории и виды нормативных документов по стандартизации.
73. Методы стандартизации.

74. Метрология как вид деятельности и наука об измерениях.
75. Обеспечение единства измерений в Российской Федерации.
76. Качество продукции и услуг.
77. Подтверждение соответствия.
78. Основные положения Федерального Закона «О защите прав потребителей».
79. Этика как наука и явление духовной культуры.
80. Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников
81. Сущность профессиональной этики.
82. Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.
83. Основные элементы делового этикета.
84. Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
85. Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса
86. Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации
87. Этикет как социальное явление
88. Требования современного этикета. Поведение в общественных местах
89. Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового общения
90. Деловой этикет сервисной деятельности.
91. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
92. Профессиональная этика работников сферы туризма.
93. Охарактеризуйте специфику использования информационных технологий в сфере сервиса.
94. Основы философских знаний, главные этапы и закономерности исторического развития в профессиональной деятельности в сфере сервиса.
95. Стратегии обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний на предприятиях сферы сервиса.
96. Основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и основы оказания первой доврачебной помощи на предприятиях сферы сервиса.
97. Использование научно-технической информации из отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

3.2 ПРИМЕРНЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Ситуационная задача 1. Вы руководитель гостиницы, в которой в настоящее время имеет место конфликтная ситуация между руководителями подразделений. Какие действия Вы предпримите в целях разрешения конфликта. Назовите этапы разрешения.

Ситуационная задача 2. Предложите SPA- услуги при обслуживании гостей в отеле.

Ситуационная задача 3. Группа туристов из Китая оформила заказ на проведение экскурсии «Исторические достопримечательности города Ставрополя». Что Вы можете предложить в качестве экскурсионных объектов как экскурсовод турфирмы?

Ситуационная задача 4. Составьте перечень обязанностей менеджера по персоналу в ресторанном бизнесе.

Ситуационная задача 5. Вы директор ресторана. Предложите мероприятия для увеличения объема продаж услуг.

Ситуационная задача 6. Составьте меню для обслуживания различных групп туристов, указав особенности и принципы его составления.

Ситуационная задача 7. Менеджер по персоналу попросил молодого сотрудника подготовить перечень необходимых документов при приеме на работу.

Ситуационная задача 8. Составьте калькуляцию туристической поездки в Европу на 7 дней, количество туристов 10 человек.

Ситуационная задача 9. К администратору ресторана обратились с просьбой о проведении торжественного мероприятия. Предложите меню и рекомендации по организации данного мероприятия.

Ситуационная задача 10. Какие расчеты необходимо производить в гостинице для изучения анализа ее заполняемости? Приведите практический пример расчета.

Ситуационная задача 11. Охарактеризуйте рынок гостиничных услуг города Ставрополя и оцените его потенциал для международного туризма.

Ситуационная задача 12. В соответствии с правилами проектирования тура разработайте программу тура по Ставропольскому краю.

Ситуационная задача 13. Туристские формальности, необходимые при оформлении туристских документов для зарубежной турпоездки.

Ситуационная задача 14. При открытии предприятия питания (ресторана) подберите технологическое оборудование и инвентарь для осуществления производственной деятельности, в соответствии с современными требованиями.

Ситуационная задача 15. Вы менеджер торгового зала ресторана, подготовьте предприятие банкета-фуршета на 100 человек.

Ситуационная задача 16. Являясь руководителем туристической фирмы, Вам необходимо сформировать кадровую политику фирмы. Ваши действия.

Ситуационная задача 17. В туристской фирме, которую Вы возглавляете, запланировано открытие двух новых филиалов. В связи с этим необходим набор персонала в эти филиалы, в том числе и на должности руководителей. Ваши действия при подборе персонала.

Ситуационная задача 18. В туристической группе несколько туристов постоянно опаздывают на экскурсионный автобус. Каковы варианты разрешения этой конфликтной ситуации?

Ситуационная задача 19. В гостинице у туриста утеряны документы. Ваши действия как руководителя группы.

Ситуационная задача 20. Изучите спрос на ресторанные услуги Вашего региона, перечислите мероприятия при изучении данного вопроса.

Ситуационная задача 21. К Вам, как руководителю службы сервиса, поступила жалоба на низкое качество обслуживания клиента. Ваши действия как руководителя.

Ситуационная задача 22. Вы – руководитель ресторана и Вам необходимо принять на работу менеджера по персоналу. Какие требования к нему Вы будете предъявлять?

Ситуационная задача 23. Перед Вами как руководителем гостиничного бизнеса встает вопрос о необходимости инновационных изменений в гостинице. Ваши действия.

Ситуационная задача 24. Мини-бары в гостиничном предприятии: ассортимент продукции, правила заполнения мини-бара, порядок расчета за использованную продукцию.

Ситуационная задача 25. Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).

Ситуационная задача 26. Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату: вызов «скорой помощи»; мелкий ремонт одежды; пользование медицинской аптечкой; копирование документов; побудка к определенному времени; стирка и глажение. Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.

Ситуационная задача 27. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

Ситуационная задача 28. Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя – электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.

Ситуационная задача 29. Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Последовательность действий гостя в данной ситуации.

Ситуационная задача 30. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подножку багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

Ситуационная задача 31. Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием». Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

Ситуационная задача 32. В ресторане организуется отдел напитков. Определите его цели и задачи. Сформируйте персонал, определите функции персонала и предложите структуру управления отделом.

Ситуационная задача 33. Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, продаются плохо.

Решено обратить внимание на оформление меню торгового зала. Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».

Ситуационная задача 34. Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Кому следует поручить обслуживание, какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.

Ситуационная задача 35. В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств.

Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.

Ситуационная задача 36. Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки.

Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.

Ситуационная задача 37. Ресторан полностью меняет кулинарную специализацию. Предложите где и какие изменения должны произойти в организации производственно-торговой деятельности данного предприятия.

Ситуационная задача 38. Ресторан позиционируется на рынке услуг как тематический. Предложите концепцию и разработайте план PR-мероприятий.

Ситуационная задача 39. Среди посетителей ресторана определилась группа постоянных клиентов. Предложите спектр дополнительных услуг и знаков внимания с целью их «удержания».

Ситуационная задача 40. В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек.

Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

Ситуационная задача 41. Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 16 до 18 часов.

Подобрать вид банкета, рассчитать общую длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала, предложить общую схему управления процессом обслуживания.

Ситуационная задача 42. Предприятие готовится к проведению банкета за столом на 20 человек по поводу семейного торжества.

Определить площадь банкетного зала, общую длину банкетного стола и количество необходимого для обслуживания персонала.

Ситуационная задача 43. В банкетном зале ресторана проводится банкет-фуршет на 100 человек.

Рассчитайте потребность в столовой посуде и приборах; определите количество зон обслуживания и предложите схему сервировки одной из зон.

Ситуационная задача 44. Для оснащения мясного цеха столовой закуплено следующее технологическое оборудование: мясорубка, разрубочная колода, моечная ванна, 2 производственных стола, универсальный привод, стеллаж.

Определите и обоснуйте порядок установки оборудования на площади цеха.

Ситуационная задача 45. В кафе с обслуживанием официантами гость заказал:

- салат мясной
- борщ украинский
- рыбный рулет с картофелем «фри»
- компот из свежих фруктов.

Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему предварительной сервировки.

Ситуационная задача 46. Вы менеджер торгового зала ресторана высшего класса. Вам предстоит подготовить торговый зал и провести обслуживание банкета за столом на 30 человек.

Разработайте план мероприятий по подготовке к банкету и схему процесса обслуживания гостей.

4. Критерии выставления оценок на государственном экзамене

Оценка «Отлично» ставится, если обучающийся:

1) Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей;

2) Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы преподавателя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов;

3) Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию преподавателя; имеет необходимые навыки работы с таблицами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

Оценка «Хорошо» ставится, если студент:

1) Показывает знания всего изученного программного материала. Даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

2) Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины;

3) Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником, первоисточниками (правильно ориентируется, но работает медленно). Допускает негрубые нарушения правил оформления письменных работ.

Оценка «Удовлетворительно» ставится, если студент:

- 1) усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;
- 2) материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно;
- 3) показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки;
- 4) допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие;
- 5) не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;
- 6) испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий;
- 7) отвечает неполно на вопросы преподавателя (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;
- 8) обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну-две грубые ошибки.

Оценка «Неудовлетворительно» ставится, если студент:

- 1) не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;
- 2) не делает выводов и обобщений.
- 3) не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;
- 4) или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;
- 5) или при ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

5. Порядок и форма проведения экзамена

Экзамен проводится в устной форме. На экзамене студент получает билет. Студент имеет право пользоваться программой государственной итоговой аттестации. В составе каждого экзаменационного билета предусмотрено наличие двух вопросов, относящихся к различным разделам программы ГИА и практической задачи. Государственный экзамен проводит утвержденная ректором ИДНК Государственная экзаменационная комиссия. На подготовку к устному ответу на билет студенту предоставляется 1 час. Уровень знаний экзаменуемых оценивается по бальной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Положительная оценка ставится, если студент продемонстрировал наличие прочных знаний в пределах данной программы. Результаты экзамена оглашаются комиссией в этот же день в течение 15 минут после экзамена.

В случае несогласия с оценкой студент имеет право обжаловать её перед комиссией, ответив в устной форме на возникшие у комиссии вопросы. Студенты, получившие оценку «неудовлетворительно», имеют право на одну повторную сдачу экзамена в сроки, установленные в Положении о государственной итоговой аттестации выпускников.

В основу критериев оценки учебной деятельности выпускников положены объективность и единый подход. При 5 – бальной оценке для всех установлены общедидактические критерии.

Примерная форма оценки ответа студента экзаменатором

Критерии оценки	ОТЛИЧНО	ХОРОШО	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬН	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬ
Уровень усвоения материала, предусмотренного программой				
Умение выполнять задания, предусмотренные программой				
Уровень знакомства с основной литературой, предусмотренной программой				
Уровень знакомства с дополнительной литературой				
Уровень раскрытия причинно-следственных связей				
Уровень раскрытия междисциплинарных связей				
Педагогическая ориентация (культура речи, манера общения, умение использовать наглядные пособия, способность заинтересовать аудиторию)				
Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция)				
Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса				
Деловые и волевые качества докладчика: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность				
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА				

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1 Список рекомендуемой литературы для подготовки к экзамену

Основная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов. - М: Академия, 2014. - 224 с.
2. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — 978-5-394-02308-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
3. Мальшина Н.А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина, Н.И. Ермакова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02854-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>
1. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
4. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
5. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. —

- Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 138 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>
6. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>
 7. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>
 8. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52446.html>
 9. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 879 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581.html>

Дополнительная литература

1. Балакина, Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учеб. пособие/Ю.Ю. Балакина. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 285 с.: ил. – (Высшее образование).
2. Васильева Л.А. PR в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.А. Васильева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 66 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39113.html>
3. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К⁰», 2009. – 464 с.
4. Волков Ю.Ф. Основы гостеприимства. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 337 с.
5. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело» / . — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78028.html>
6. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного сервиса: учеб. пособие. - М.: Магистр, 2011. - 400 с.
7. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Казакевич. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2015. — 186 с. — 978-5-4383-0039-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>
8. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учеб. пособие / В.К. Карнаухова, Г.А. Краковская; под общей ред. Ю.М. Краковского. – Изд. 3-е, испр. и доп. – Ростов н/Д: Изд. центр «МарТ»; Феникс, 2010. - 254 с.
9. Кацерикова Н.В. Ресторанное дело [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Кацерикова. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2010. — 332 с. — 978-5-89289-603-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14389.html>
10. Коммуникации в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие / . — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0386-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html>
11. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.С. Кусков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 с. — 978-5-394-00744-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939.html>
12. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник. - М.: Альфа-М: Инфра-М, 2013. - 240 с.

13. Садохин А.П. Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие. - М.: Омега-Л, 2009. -141 с.
14. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учеб. пособие /Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА- М, 2011. - 208 с.
15. Семиглазов В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Семиглазов. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>
16. Таранова И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. — 296 с. — 978-5-9596-0863-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47350.html>
17. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Тётушкин. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — 978-5-8265-1384-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>
18. Тультаев Т.А. Маркетинг гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Тультаев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 296 с. — 978-5-374-00499-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10710.html>
19. Удальцова М.В. Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие. - М.: Омега-Л, 2011. - 105 с.
20. Чудновский А.Д. Основы гостеприимства: учеб. пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 218 с. – (Высшее образование).

6.2 Интернет-ресурсы:

1. Электронно – библиотечная система «ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
2. Электронно – библиотечная система Государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М. Ю. Лермонтова» (ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова»). <http://www.skunb.ru>
3. Информационно-правовая система «Консультант +». <http://www.consultant.ru/>
4. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
5. Ассоциация туроператоров России. URL: <http://www.atorus.ru>
6. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: <http://tourlib.net>.
7. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии URL: www.ratanews.ru.
8. Российская Гостиничная Ассоциация. URL: www.rha.ru.
9. Российский союз туриндустрии. URL: www.rostourunion.ru.
10. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО). URL: <http://media.unwto.org>.
11. Официальный сайт Международной ассоциации ресторанов. URL: // www.restaurant.org
12. Официальный сайт Международной ассоциации отелей и ресторанов. URL: //www.ih-ra.com
13. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации. URL: <http://www.russiatourism.ru>
14. Официальный сайт Федерации рестораторов и отельеров. URL: www.frio.ru.

7. Требования к выпускной квалификационной работе

По итогам выпускной квалификационной работы проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций: ОК-3; ОК-5; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12;

7.1. Назначение выпускной квалификационной работы и общие требования к ее содержанию

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 года № 1169, Законом РФ от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в соответствии с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа (ВКР) выпускника ИДНК, освоившего в полном объеме образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата – по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, представляет собой выполненную им работу, которая демонстрирует уровень его подготовленности к самостоятельной профессиональной деятельности, в том числе – уровень сформированности следующих общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационнокоммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- 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 (ПК-2);
- научно-исследовательская деятельность: готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);
- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);
- 2. готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- 3. готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);
- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы объема процесса сервиса (ПК-11);
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

ВКР должна: представлять собой теоретическое и практическое исследование одной из актуальных тем в области управления, в которой выпускник демонстрирует уровень овладения необходимыми теоретическими знаниями и практическими умениями, и навыками, позволяющими ему самостоятельно решать профессиональные задачи; показывать уровень освоения выпускником методов научного анализа сложных социальных явлений, умение делать теоретические обобщения и практические выводы, обоснование предложений с использованием актуальных статистических данных и действующих нормативных правовых актов и рекомендаций по совершенствованию социально-экономических процессов и отношений; отражать умение студента-выпускника пользоваться рациональными приемами сбора, обработки и систематизации информации, способности работать с различными информационными источниками; носить самостоятельный творческий характер; соответствовать требованиям логичного и четкого изложения материала, доказательности и достоверности фактов; правильно оформлена (иметь четкую структуру, завершенность, правильное оформление библиографических ссылок и самой библиографии, включающей список нормативных правовых актов, научной, учебной литературы и справочного материала, аккуратно исполнена).

7.2. Этапы и сроки подготовки и защиты выпускной квалификационной работы

Качественное выполнение ВКР в немалой степени зависит от правильной организации, своевременности и добросовестности ее выполнения.

Работа над ВКР включает несколько **этапов**:

- выбор темы;
- утверждение темы;
- формирование задания ВКР и графика выполнения ВКР совместно с руководителем ВКР;
- общее ознакомление с основной литературой по теме;
- составление развернутого плана работы и согласование его с руководителем ВКР;
- сбор подробного материала по теме и его изучение;
- обобщение и анализ материала;
- работа над черновым вариантом ВКР;
- предоставление чернового варианта по частям в надлежащем виде руководителю ВКР;
- работу над ВКР с учетом замечаний, рекомендаций и правок;
- предоставление окончательного варианта ВКР в оформленном виде руководителю ВКР для ознакомления и подготовки отзыва;
- предварительная защита ВКР;
- предоставление ВКР на кафедру для принятия решения о допуске ее к защите;
- подготовка тезисов выступления на защите ВКР;
- защита ВКР на заседании ГЭК.
- передача ВКР (текст, электронная версия) и сопутствующей документации на хранение.

Выбор темы выпускной квалификационной работы

Первоначальным, ответственным и важным этапом является продуманный выбор темы исследования. Тематика ВКР разрабатывается и ежегодно обновляется выпускающей кафедрой, утверждается Ученым советом и оформляется приказом ректора университета.

1. Тема ВКР должны быть актуальной. Предмет и объект научного поиска должны представлять исследовательский, научный интерес, быть актуальными и отличаться новизной, затрагивать текущие проблемы рекламы и связей с общественностью и намечать перспективные направления исследования. Выбор темы происходит на основе примерной тематики выпускных квалификационных работ, разрабатываемой кафедрой.

2. При выборе темы ВКР обучающийся может обращаться за консультациями к заведующему кафедрой. Обучающийся вправе предложить свою тему ВКР для включения в общую тематику ВКР кафедры, если обоснует ее актуальность, научную и практическую значимость, а также целесообразность разработки в качестве темы исследования.

После выбора темы ВКР обучающийся обращается на кафедру с заявлением об утверждении темы. Запрещается дублирование тем в одной учебной группе.

Изменение темы ВКР или руководителя разрешается в исключительных случаях по заявлению обучающегося, согласованному с заведующим выпускающей кафедры не позднее, чем 3 месяца до срока защиты. Все изменения утверждаются приказом ректора.

Контроль кафедры за подготовкой ВКР

1. Для подготовки выпускной квалификационной работы обучающемуся назначается руководитель ВКР из числа работников кафедр института и при необходимости консультант (консультанты).

2. После утверждения темы и назначения руководителя обучающийся получает на кафедре задание на ВКР. Задание на ВКР составляется руководителем ВКР и выдается обучающемуся с указанием сроков начала и окончания работы. Задание подписывается руководителем ВКР и обучающимся. После завершения работы задание прилагается к выпускной квалификационной работе.

3. На основании задания обучающийся по согласованию с руководителем составляет календарный график подготовки выпускной квалификационной работы.

4. Руководитель ВКР:

а) дает оценку и вносит коррективы в предложенный обучающимся проект плана работы, разбивки на разделы и подразделы, определяет их примерные объемы, сроки представления в первом варианте;

б) проверяет, насколько обстоятельно подобраны обучающимися научная литература, нормативные правовые акты и другие источники по теме, помогает выделить наиболее важные из них; ориентирует обучающегося на составление полной библиографии по теме, изучение практики и т.д.;

в) проводит консультации не реже 1 раз в месяц (по необходимости и чаще), на которых обсуждает с обучающимся проделанную работу, возникшие трудности, дает рекомендации по их преодолению;

г) представляет отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы (далее – отзыв).

5. Кафедра периодически заслушивает сообщения научных руководителей о ходе подготовки обучающимися ВКР. При необходимости обучающиеся могут приглашаться на заседание кафедры или на беседу к ее заведующему.

6. После завершения подготовки обучающимися выпускной квалификационной работы руководитель представляет на кафедру письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы. В случае выполнения выпускной квалификационной работы несколькими обучающимися руководитель выпускной квалификационной работы представляет в организацию отзыв об их совместной работе в период подготовки выпускной квалификационной работы.

7. На последней странице текста ВКР обучающийся подтверждает самостоятельность выполнения ВКР

8. Руководитель ВКР проводит процедуру проверки оригинальности текста по программной системе для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. Вуз» (интернет-версия). Лицензионный договор № 190 от 21 марта 2017 г.

7.3. Структура и содержание выпускной квалификационной работы

К ВКР предъявляются следующие общие требования:

- ориентирование ВКР на вид деятельности: **организационно-управленческая**;
- включение в состав ВКР в качестве составных частей теоретических и практических материалов, собранных в период **прохождения преддипломной практики**;

- актуальность темы;
- обоснованность содержания, состоящая в раскрытии темы, адекватном использовании исследовательских приемов, отражении единства теории и практики и т. п.;
- комплексность постановки задачи или проблемы ВКР, предполагающая вместе с тем направленность на углубленную разработку одного или нескольких аспектов;
- использование знаний, умений и навыков, полученных при изучении дисциплин учебного плана;
- использование имеющихся общенаучных знаний, учебной, научной, художественной литературы и периодики, современной техники.

Структура ВКР, как правило, индивидуальна, но ее компоненты традиционны и включают: введение, 2 главы (теоретическая и практическая), заключение, список литературы, приложения.

Объем ВКР должен составлять не менее 60-65 страниц и не более 70 страниц из расчета: 20-25 страниц – первая глава, 20-30 страниц – вторая глава, 5 страниц – введение, 3-5 страниц – заключение, 4-5 страниц – список литературы. Приложения в ВКР нумеруются, но не учитываются в общий объем работы.

Введение

Во Введении предлагается обоснование выбора темы (постановка проблемы), указывается объект и предмет изучения, определяется актуальность и новизна проблемы, предварительно оценивается теоретическая и практическая значимость, дается краткий или полный обзор литературы (историографическая справка). На этой основе формулируется цель и выдвигаются задачи. Затем предлагается характеристика основных и второстепенных источников, комментируются объем и пути анализа фактического материала. Тщательно обосновывается выбор методов исследования и устанавливаются заранее принципы, способы описания фактического материала. Дается также интерпретация основных рабочих терминов, наиболее активно употребляемых в работе, объясняется структура ВКР.

Актуальность – указание причин или факторов, благодаря которым возникает необходимость в данной работе.

Обоснование темы (постановка проблемы) состоит из описания проблемы и ее актуальности. Смысл постановки проблемы: убедить в том, что работа имеет право на существование, доказать, что проблема реально существует; показать, что есть необходимость, всеобщая заинтересованность в ее решении; доказать, что результаты работы будут полезны (в теоретическом и практическом смысле). Существует несколько способов обоснования темы:

- аргументацию необходимости изучения данной темы с позиции теории или практики, а также одновременно и теории, и практики коммуникационной и информационно-технологической деятельности в области рекламы и связей с общественностью;
- раскрытие степени изученности проблемы и отражение ее в специальной литературе;
- обоснование темы и раскрытие потребности в специальном исследовании и т.д.

Объект – сфера сервисной практики, область истории, теории и практики сервиса в торговле, раздел науки, к которым обращается автор. Объект указывается для того, чтобы читатель мог быстро сориентироваться в ВКР. Из объекта как общего, широкого понятия выделяется более узкий, частный предмет, на котором и будет собственно сфокусирован взгляд исследователя. Объект исследования – крупная, относительно самостоятельная часть области исследования, в которой находится предмет исследования. В одном и том же объекте можно выделить несколько предметов исследования.

Предмет является более узким понятием. Предмет обозначает тот или иной аспект объекта. Предмет исследования – конкретная часть объекта, которая собственно исследуется.

В рамках проводимого исследования бывает невозможно рассмотреть все стороны объекта, поэтому разумное ограничение предмета устраняет необходимость вести чрезмерно расширенное исследование, пренебрегать реальными условиями исследовательской деятельности.

Гипотеза (в переводе с греческого означает «основание», «предположение») есть предположительное суждение о связи явлений. Гипотеза, обнаруживая переход от старого знания к новому, вступает в противоречие с имеющимися привычными представлениями.

Гипотеза является важнейшей характеристикой научного исследования. При выдвижении гипотезы обучающийся должен достаточно хорошо ориентироваться в исследуемом объекте. Он должен представлять, в чем суть проблемы. Гипотеза есть предположительное знание, теория, не получившая еще своего подтверждения. Содержание гипотезы связано с проблемой исследования, оно восполняет недостающее для решения проблемы достоверное знание выдвинутым предположением. Гипотеза является проектом решения проблемы проводимого научного исследования. В исследовании гипотеза выступает допущением, которое может быть подтверждено или опровергнуто.

Цель – то, чего автор намерен достичь в своей работе. Цель исследования олицетворяет результаты исследования, вытекает из проблемы исследования. Представление о том, как достигается цель, выражается в виде конкретных задач. При определении цели следует избегать расплывчатых формулировок, т. е. в формулировании цели должно содержаться то, что можно себе реально представить.

Задачи – то, что необходимо сделать в работе, чтобы достичь цели; средства, пути, которыми она достигается. Обычно задачи формулируются способами, через которые осуществляется рассмотрение проблемы. Задачи исследования определяют промежуточные его результаты. Они конкретизируют те положения, которые составляют содержание выдвигаемой в исследовании гипотезы.

Задачи обычно касаются 5–7 аспектов, вытекающих из цели исследования:

1. Проанализировать теоретические положения, лежащие в основе данной проблемы.
2. Определить методики и процедуры исследования.
3. Проанализировать полученные результаты исследования.
4. Обобщить материалы теоретического анализа.
5. Сформулировать выводы по практической части исследования.
6. Разработать рекомендации.

Теоретическая база – основные исходные положения, опираясь на которые, автор строит собственные рассуждения. Она предполагает указания на научные произведения или школы, взгляды которых близки обучающемуся. Здесь же указываются используемые методы исследования.

Научная новизна – то новое, что вносит работа в теорию и практический анализ проблемы. Новыми могут быть тема (проблема), если к ней обращаются *впервые*, а также метод (подход) исследования. Новизна может проявляться в методиках и методических приемах, условиях их реализации и требует доказательства автором работы.

Теоретическая значимость – теоретическое значение работы. Теоретическая значимость определяет результаты, которые позволяют повысить эффективность теоретической деятельности по данной проблеме.

Практическая значимость – прикладное значение работы. Практическая значимость определяет результаты, которые позволяют повысить эффективность практической деятельности – повысить качество образования, оптимизировать тот или иной процесс и т.д.

Структура работы – описание того, из каких частей состоит ВКР и их краткая характеристика.

В отдельных случаях подготовка ВКР может осуществляться без практических разработок исследуемой проблемы. Однако практическая часть в исследовании желательна, так как она свидетельствует о целостности и системности профессиональной подготовки.

Основная часть

Текст делится на главы, главы – на параграфы. Построение глав, их очередность зависят от логики изложения. Смысловая последовательность является непременным условием научного исследования. Каждая глава должна отличаться такими подзаголовками, которые при прочтении позволяют судить о логике изложения, являясь своеобразным сигналом смысловой цепочки. Естественно, что один параграф вытекает из другого, одна глава – из другой. Их названия не должны повторять название работы. Каждая из глав и каждый параграф завершаются краткими выводами – конспективными ответами на поставленные в параграфах

вопросы. Выводы могут быть оформлены в виде тезисов. На основе выводов пишется Заключение.

Первую (теоретическую) главу обычно строят как историографическую в том случае, если история вопроса достаточно велика и выходит за рамки Введения. Она посвящается обзору и анализу литературы по данной проблеме. Здесь проводится анализ ситуации в избранной для исследования области рекламы и связей с общественностью, обосновываются *новые* пути решения соответствующих проблем. Главный вопрос этой главы: «Освещалась ли вообще эта проблема до настоящего момента и если рассматривалась, то *как?*».

В обзоре литературы решаются следующие задачи:

- обозначается место, которое занимает выбранная проблема среди других проблем рекламы и связей с общественностью;

- обнаруживается предыстория решения обозначенной проблемы: кто и что делал, какие достижения имеются, какова успешность предпринимаемых авторами ранее попыток, в чем кроются причины неудач и пр.; выявляются степень изученности, новизна проблемы;

- освещается теоретическая значимость проблемы;

- демонстрируется способность ориентироваться в литературе по данной теме.

Необходимо выстроить расположение, продумать логику изложения материала. Логика обзора отражает логику последующего изложения в ВКР.

Главам, параграфам принято давать *содержательные* названия. Раздел, содержащий обзор литературы, необходимо озаглавить так, чтобы было понятно, о чем конкретно в нем пойдет речь. Обзор источников может содержаться в первой главе, но в названии главы словосочетание «литературный обзор» не употребляется. Если обзор литературы вошел во Введение, то первая глава работы может быть *теоретической*.

Следующая глава – *практическая*, в которой проблема рассматривается на анализе конкретных фактов, явлений в области сервиса. Эта глава должна отличаться доказательностью. Практическая глава – главная в исследовании: все предыдущие части ВКР являются подготовкой к ней – изучение истории, теории вопроса проводится для того, чтобы применить это изучение в конкретном, практическом анализе материала, в самостоятельном раскрытии проблемы.

В данной главе проводится эмпирическая проверка гипотезы – оценка ее правильности или ложности устанавливается практическим путем, на основе анализа данных, полученных в исследовании.

Проведение эмпирической работы:

Подготовив эмпирический материал, исследователь подвергает его последовательной обработке. Выделяют ряд стадий:

- 1) описание способов обработки эмпирического материала, который будет получен в исследовании: качественная и количественная обработка собранных данных;

- 2) математико-статистические способы анализа данных, позволяющие упорядочить, классифицировать результаты исследования с тем, чтобы придать им обозримый вид;

- 3) таблицы, графики, схемы, которыми будет завершаться математико-статистическая обработка.

Интерпретация полученных данных после обработки и анализа является творческим процессом. При обсуждении результатов (после математической и графической обработки) следует показать связь результатов исследования с научными данными в литературе, объяснить возможные отклонения полученных данных; показать, какие закономерности получены в ходе исследования.

При анализе и обобщении полученных фактов необходимо логическое умозаключение. Анализируется завершенность каждой отдельной части работы и доказательность их как по отдельным положениям, так и в масштабах исследования в целом.

Заключение

Заключение должно содержать общие выводы, сделанные по результатам проведенного исследования. В заключении необходимо проанализировать проделанную работу, изложить в порядке проведения исследования промежуточные практические и теоретические результаты и выводы, обобщить их и сформулировать общий вывод по всей работе, оценив ее успешность,

показать общий вывод в контексте складывающихся перспектив дальнейшего изучения, охарактеризовать его научную значимость и возможность практического применения. Желательно оценить не только главные итоги работы, но и побочные, второстепенные результаты, которые также могут обладать самостоятельным научным значением. Следует указать пути и перспективы дальнейшего исследования темы, обрисовать задачи, которые еще предстоит решить.

Текст заключения должен быть написан так, чтобы выводы соотносились с поставленными во введении целью и задачами исследования.

Основные выводы необходимо изложить в форме тезисов, в каждом из которых выделить и обосновать один конкретный вывод. Формулировки всех выводов должны быть предельно четкими, ясными, краткими и логически безупречными; давать полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок.

Таким образом, заключение представляет собой окончательный, итоговый синтез всего ценного и значимого, существенного и нового, что содержится в ВКР.

Список литературы

После заключения дается список литературы, в котором указываются все использованные обучающимся источники в алфавитном порядке и пронумерованные. При этом:

- список использованной литературы должен в разумном соотношении содержать названия учебников и учебных пособий, монографий, научных статей и публикаций в специальных изданиях (сборниках научных статей вузов, профессиональной периодике и т. п.), авторефератов диссертаций, статистики, если нужно – законодательных и нормативных правовых актов и пр. (в зависимости от предмета, по которому пишется ВКР и ее темы);

- число учебников и учебных пособий должно быть минимальным: ссылки на них можно делать при работе с терминологией, при отражении дискуссионных вопросов по теме ВКР. Но при этом ссылаться нужно не на название учебника, а на его автора;

- основной акцент следует делать на монографии, научные статьи и публикации, а также на фактические и практические материалы (статистику, аналитику, опыт работы в исследуемой сфере и т. д.). Это повышает научную и практическую ценность ВКР;

- не менее 80% названий в списке использованной литературы в ВКР должны датироваться пятью последними годами. Это также относится и к учебникам и учебным пособиям;

- при разработке определенных тем в ВКР бывает просто необходимо сослаться на авторов и их работы прежних лет (1950-х – 1990-х гг. и даже ранее). Однако при этом обязательно нужно отразить современное состояние вопроса и привести в списке использованной литературы новые издания;

- если в ВКР автор ссылается на правовые источники (законы, нормативные правовые акты), то в списке использованной литературы обязательным является указание на последнюю редакцию правового акта (помимо источника его первой публикации). Без этого можно будет подумать, что обучающийся пользовался устаревшей или недействующей редакцией документа.

Приложения

В Приложения выносятся за пределы основного текста материалы вспомогательного характера:

- схемы;

- таблицы, графики и другие справочные материалы, содержание которых необязательно для понимания основного текста;

- иллюстрации, скрин-шоты, сканированные копии документов, необходимые для демонстрации основного содержания исследования.

В основной текст помещаются лишь те таблицы и документы, без которых трудно проследить логику изложения, а также те, которые подробно обсуждаются в тексте. Материалы, только упоминаемые в тексте, лучше вынести в приложения.

7.4. Оформление выпускной квалификационной работы

Общие правила оформления выпускной квалификационной работы

Для оформления ВКР используются общие требования, предъявляемые к оформлению научных работ.

Текст работы должен быть напечатан на компьютере на одной стороне стандартного листа белой односортной бумаги формата А4 (210×297 мм) через 1,5 интервала в текстовом редакторе MS Word шрифтом Times New Roman 14 пт. Выравнивание осуществляется по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Интервалы между абзацами – 0 пт. Иллюстративный материал (таблицы, диаграммы и т. п.) в необходимых случаях допускается приводить на бумаге большего формата.

Страницы должны иметь следующие поля: левое поле – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Колонтитулы: верхний – 12,5 мм, нижний – 10 мм.

Все страницы ВКР, включая приложения, должны иметь общую нумерацию по порядку от титульного листа до последней страницы без пропусков и повторений, т.е. соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Страницы, на которых расположены только таблицы, схемы и т.п., входят в общую нумерацию страниц.

Номер страницы следует проставлять посередине верхнего поля страницы арабскими цифрами без точки и других знаков. Номер на титульном листе не ставится, первой страницей, на которой ставится номер, является оглавление (номер страницы 2).

Каждый заголовок первого уровня и следующий за ним текст начинаются с новой страницы (с помощью разрыва страницы). К заголовкам первого уровня относятся: оглавление, введение, названия глав, заключение, список использованной литературы, приложение. Они печатаются прописными буквами, жирным шрифтом, без точки в конце, выравниваются по центру, переносы в заголовках не допускаются.

Названия параграфов печатаются сразу после названия глав жирным шрифтом, выравниваются по центру, имеют только первую букву прописную, остальные – строчные. Между названием главы, названием параграфа и текстом необходимо делать интервал, равный одной строке (или 12 пт).

Главы и параграфы работы следует нумеровать арабскими цифрами. Номер параграфа начинается с номера главы, затем ставится номер параграфа по порядку (например, 1.2. – второй параграф первой главы).

В тексте не допускается одновременное применение различных форм кавычек и тире (либо «», либо —, а также либо –, либо —).

Некоторые элементы текста требуют набора через неразрывный пробел. *Неразрывный пробел* – элемент компьютерного набора текстов, отображающийся внутри строки подобно обычному пробелу, но не позволяющий программам отображения и печати разорвать в этом месте строку. Используется для автоматизации верстки, правила которой предписывают избегать разрыва строк в известных случаях (большей частью для удобочитаемости). В программе MS Word он образуется одновременным нажатием клавиш ctrl+shift+пробел.

Применение неразрывного пробела:

- между двумя инициалами и между инициалами и фамилией («А. С. Пушкин»);
- между сокращенными обращениями и фамилией («г-н Иванов») а также после географических сокращений («г. Москва», «о-в Куба»);
- между знаками номера и параграфа и относящимся к ним цифрам («№ 8», «§ 104»);
- между числами и относящимися к ним единицами измерения («12 кг», «1981 г.»);
- между группами цифр в многозначных числах по три цифры справа налево начиная с пятизначных чисел («2 132 128 байт»);
- перед номерами версий программных продуктов и частями их названий, состоящими из цифр или сокращений («Windows XP», «GNOME 2.8»);

Без пробелов набираются такие комбинации:

- знак препинания и предшествующий текст;
- многоточие в начале предложения и последующий текст;
- тире после точки или запятой;
- тире между числами;
- точка или запятая после знака сноски;

- кавычки или скобки и заключенный в них текст;
- кавычки или скобки и знаки препинания;
- двойные знаки номера и параграфа;
- число перед знаком процента или промилле;
- число перед знаком градуса, минуты, секунды или терции;
- дефис и смежные элементы;
- буквенно-цифровые обозначения.

Запрещается перенос следующих комбинаций:

- сокращения, подобные и т. д.;
- фамилия и инициалы;
- число и относящееся к нему слово;
- знак номера или параграфа и число;
- обозначение пункта списка и последующий текст.

Правила оформления содержания

Заголовок СОДЕРЖАНИЕ пишется заглавными буквами посередине строки.

Содержание включает введение, наименования всех глав, параграфов, пунктов, заключение, список использованных источников и наименования приложений с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы работы. Наименования, включенные в содержание, записываются строчными буквами, начиная с прописной буквы.

Правила оформления основного текста

В технике оформления основного текста особое внимание необходимо уделить следующим моментам:

- оформление библиографических ссылок;
- оформление таблиц;
- правила сокращения слов;
- оформление схем.

Правила оформления списка литературы

Обязательной составной частью ВКР является список литературы, использованной при ее создании. Он состоит из совокупности библиографических записей, включающих описания использованных или цитированных произведений печати и других документов. Такой список помещается за текстом, связан с конкретными местами текста при помощи так называемых отсылок и обычно имеет простую структуру. Список литературы позволяет определить источниковедческую базу исследования и составить представление о научных позициях автора. Список литературы должен называться «Список литературы».

Государственного стандарта по оформлению списка литературы нет, но существует общепринятая практика. Например, принято источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

- нормативные акты;
- книги и печатная периодика;
- источники на электронных носителях удаленного доступа (т. е. интернет-источники).

В каждом разделе сначала идут источники на русском языке, а потом – на иностранных языках (также по алфавиту).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

ООН;

- Конституция России;
- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;

- постановления Правительства России;
- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Федеральные законы следует записывать в формате:

Федеральный закон от [дата] № [номер] «[название]» // [официальный источник публикации, год, номер, статья].

Законы располагаются не по алфавиту, а по дате принятия (подписания Президентом России) – впереди более старые.

Если при написании работы использовался законодательный сборник или издание отдельного закона, в список литературы все равно следует записать закон (приказ и т. п.) с указанием официального источника публикации. Для федеральных актов такими источниками являются: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации» и др.

Библиографическое описание на книгу или любой другой документ составляется по определенным правилам. Оно содержит библиографические сведения о документе, приведенные в определенном порядке, позволяющие идентифицировать документ и дать его общую характеристику.

Краткая схема библиографического описания (описание состоит из обязательных элементов) схематично может быть представлена следующим образом:

Заголовок описания. Основное заглавие: сведения, относящиеся к заглавию / Сведения об ответственности. – Сведения об издании. – Выходные данные. – Объем.

Заголовок – это элемент библиографической записи, расположенный перед основным заглавием произведения.

Он может содержать имя лица (*имя лица* – условно применяемое понятие, включающее фамилию, инициалы или имя и отчество, псевдоним, личное имя или прозвище в качестве фамилии), наименование организации, унифицированное заглавие произведения, обозначение документа, географическое название, иные сведения. Заголовок применяют при составлении записи на произведение одного, двух и трех авторов. Если авторов четыре и более, то заголовок не применяют, запись составляют под заглавием произведения.

При наличии двух и трех авторов указывают только имя первого автора или выделенного на книге каким-либо способом (цветом, шрифтом). Имена всех авторов приводят в библиографическом описании в сведениях об ответственности.

Основным заглавием является заглавие книги или статьи, а *сведением, относящимся к заглавию*, – пояснение жанра, типа издания, например, сборник статей, учебное пособие и т. п.

Сведения об ответственности – это сведения о соавторах, переводчиках, редакторах и/или о той организации, которая принимает на себя ответственность за данную публикацию.

Сведения об издании включают качественную и количественную характеристику документа – переработанное, стереотипное, 2-е и т. п.

Выходные данные – это наименование города, издательства, где опубликована книга, и года издания. Москва, Ленинград, Санкт-Петербург, Лондон, Париж и Нью-Йорк сокращаются (М., Л., СПб., Л., Р., N-Y.). Все остальные города пишутся полностью (Новосибирск, Киев). Названия издательств сокращаются в соответствии с ГОСТом. Названия издательств книг, опубликованных до 1917 года, пишутся полностью. Дата для книги означает год издания.

Объем – это количество страниц или страницы, на которых опубликована статья в журнале или сборнике. Примеры библиографических описаний представлены в Приложении 12.

Особенности ссылок на электронные ресурсы

В области примечаний приводят сведения, необходимые для поиска и характеристики технических спецификаций *электронного ресурса*. Сведения приводят в следующей

последовательности: системные требования, сведения об ограничении доступности, дату обновления документа или его части, электронный адрес, дата обращения к документу. Например, для затекстовой ссылки:

65. Авилова Л. И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит – поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вестн. РФФИ. – 2015. – № 2. URL: <http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf> (дата обращения : 19.09.2015).

Примечание об ограничении доступности приводят в ссылках на документы из локальных сетей, а также из полнотекстовых баз данных, доступ к которым осуществляется на договорной основе или по подписке (например, «Кодекс», «Гарант», «КонсультантПлюс», «EBSCO», «ProQuest», «Интегрум» и т. п.), например, для подстрочной ссылки:

5 О введении надбавок за сложность, напряженность и высокое качество работы [Электронный ресурс] : указание М-ва соц. защиты Рос. Федерации от 14 июля 1992 г. № 1-49-У. Документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

При наличии сведений о дате последнего обновления или пересмотра сетевого документа ее указывают в ссылке, предваряя соответствующими словами «Дата обновления» («Дата пересмотра» и т. п.). Дата включает в себя день, месяц и год, например, для затекстовой ссылки:

114. Экономический рост // Новая Россия: [библиогр. указ.] / сост. : Б. Берхина, О. Коковкина, С. Канн ; Отд-ние ГПНТБ СО РАН. Новосибирск, [2003 –]. Дата обновления : 6.03.2014. URL: <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/Newrus/egrowth.ssi> (дата обращения : 22.03.2015).

После электронного адреса в круглых скобках приводят сведения о дате обращения к электронному сетевому ресурсу: после слов «дата обращения» указывают число, месяц и год, например: 5. Весь Богородский уезд : форум // Богородск – Ногинск. Богородское краеведение : сайт. Ногинск, 2015. URL: <http://www.bogorodsk-noginsk.ru/forum/> (дата обращения: 20.02.2016).

46. Инвестиции останутся сырьевыми // PROGNOSIS.RU: ежедн. интернет-изд. 2015. 25 янв. URL: <http://www.prognosis.ru/print.html?i> (дата обращения: 15.01.2016).

Правила брошюровки выпускной квалификационной работы

ВКР должна быть в твёрдом переплёте (в папке), обязательно прошита (не на кольцах) или переплетена. Для задания, календарного графика, характеристики с места прохождения преддипломной практики, отзыва руководителя ВКР и справки о результатах проверки в системе «Антиплагиат» должны быть подшиты 5 файлов и приложен конверт с подписанным CD диском с текстом ВКР.

ВКР брошюруется в следующем порядке:

- титульный лист;
- содержание;
- текст работы (Введение, 1-я глава – теоретическая, 2-я глава – практическая, 3 глава (при наличии) заключение);
- перечень принятых терминов (при необходимости);
- список литературы;
- приложения (при необходимости).
- справка о результатах проверки в системе «Антиплагиат» (в файле)
- Электронный носитель с текстом ВКР (CD диск), закрепленный с внутренней стороны папки.

В электронную информационную образовательную среду вуза ВКР загружается с отсканированным полностью оформленным титульным листом.

7.5. Защита выпускной квалификационной работы

Предварительная защита выпускной квалификационной работы

Предварительная защита проходит в виде устного выступления обучающегося перед научным руководителем и небольшой аудиторией, состоящей из научного руководителя, преподавателей кафедры и сокурсников.

Для допуска к предварительной защите обучающийся должен иметь готовую ВКР, проверенную и одобренную научным руководителем. Кроме текста ВКР необходимо иметь презентацию. Обучающийся должен подготовить текст доклада для выступления перед аудиторией.

Доклад, озвученный на предварительной защите, должен содержать ключевые идеи, отобразенные в ВКР. Общая продолжительность доклада на предварительной защите не превышает 10 минут.

Во время презентации работы считается допустимым спрашивать мнение преподавателя по некоторым вопросам. Доклад обучающегося на предварительной защите должен иметь следующую структуру:

- вступление. Продолжительность этой части доклада составляет от полутора до двух минут. За это время обучающийся знакомит слушателей с формулировкой темы ВКР и раскрывает актуальность исследования с научной и практической точки зрения;

- озвучивание целей и задач, поставленных в ВКР, объект, предмет исследования, гипотезы, новизны работы, теоретической и практической значимости. На эту часть предварительной защиты отводится от двух до трех минут доклада;

- методики проведенных исследований, позволивших разрешить поставленные задачи. Эта часть доклада в обязательном порядке сопровождается иллюстрационным материалом. Все тезисы подтверждаются таблицами, графиками и схемами;

- структура работы. Работа состоит из введения, двух глав (по три параграфа в каждой), заключение, списка литературы, приложения.

- анализ результатов исследования;

- рекомендации

- выводы. Данная часть выступления подводит черту под итогами работы и резюмирует полученные в ходе выполнения ВКР результаты.

В докладе неуместно использование единственного числа: «я провел изыскания», «я выполнил работу», лучшей формой принято считать множественное число: «мы провели изыскание», «была выполнена работа по...», «по нашему мнению...» и так далее.

Рекомендация ВКР к защите

Результатом предварительной защиты является решение кафедры о рекомендации ВКР к защите, которое подтверждается соответствующей записью на титульном листе.

Решение о рекомендации ВКР к защите принимает заведующий кафедрой после проверки устранения недостатков работы.

Решение принимается большинством голосов. Преподаватель кафедры не вправе воздержаться от голосования. В случае равенства голосов, голос заведующего кафедрой становится решающим. Преподаватель кафедры, не согласный с решением большинства, вправе выразить свое особое мнение в письменной форме и приложить его к протоколу.

Решение кафедры оглашается выпускнику в тот же день. Решение оформляется выпиской из протокола заседания кафедры, которая передается в деканат не позднее следующего дня после заседания кафедры.

Решение рекомендовать ВКР к защите является основанием для допуска Обучающихся к защите ВКР.

Обучающийся, не представившие в установленный срок ВКР, получившие неудовлетворительную оценку или не защитившие их по неуважительной причине, считаются не прошедшими государственную итоговую аттестацию и отчисляются из института.

Процедура защиты выпускной квалификационной работы на заседании ГЭК

Защита выпускных работ включает публичную защиту и принятие ГЭК решения о присвоении квалификации каждому аттестуемому выпускнику.

Защита проводится на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее 2/3 членов от полного списочного состава комиссии, утвержденного руководством вуза в торжественной обстановке, публично. Дата, время и место работы комиссии сообщаются обучающимся заранее.

В начале работы комиссии Председатель ГЭК представляет обучающимся и присутствующим членам комиссии с указанием фамилии, имени и отчества, ученой степени и

звания, должности, которую они занимают в соответствии с приказом ректора института. Затем объясняет процедуру защиты и регламент работы ГЭК.

Объявляя защиту каждой выпускной квалификационной работы, Секретарь ГЭК называет фамилию, имя и отчество обучающегося, тему его работы, а также время, отводимое на доклад. Члены комиссии, задавая вопросы, также обращаются к обучающимся по имени и отчеству.

Схематично процедура защиты включает следующие стадии:

- рекомендованное время выступления обучающегося по теме выпускной квалификационной работы – 7–10 минут. В докладе с использованием презентации и других материалов кратко излагаются актуальность работы, цель и задачи, структура работы, освещаются научная и практическая значимость полученных результатов, формулируются рекомендации и выводы;

- ответы на вопросы Председателя, членов комиссии и других присутствующих;

- оглашение отзыва руководителя ВКР, справки о внедрении ее результатов (при наличии);

- выступление руководителя выпускной квалификационной работы и других лиц, присутствующих на защите, если они просят слова;

- ответы обучающегося на критические замечания руководителя и других лиц, принимающих участие в обсуждении выпускной квалификационной работы.

После публичного заслушивания всех выпускных квалификационных работ, представленных на защиту, проводится закрытое заседание экзаменационной комиссии, на котором обсуждаются результаты прошедших защит, выносятся общая оценка каждому обучающемуся: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Оценка определяется простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании (при равенстве голосов решающим является голос Председателя). Одновременно принимаются рекомендации о практическом использовании полученных в выпускной квалификационной работе результатов.

По окончании закрытого заседания возобновляется публичное открытое заседание комиссии, на которое вместе с обучающимися приглашаются все желающие. Председатель кратко подводит итоги и объявляет оценки по защищенным на данном заседании выпускным работам и другие результаты, в том числе о присуждении (не присуждении) каждому выпускнику квалификации-бакалавр.

В случае неудовлетворительной оценки, полученной на защите выпускной квалификационной работы, экзаменационная комиссия устанавливает, может ли обучающийся представить ту же работу после доработки к повторной защите не ранее, чем через год, или он должен разработать новую тему, которую также будет защищать через один год.

Обучающемуся, не защитившему выпускную квалификационную работу повторно, вместо диплома о присвоении квалификации выдается справка об обучении установленного образца.

Обучающийся имеет право подать апелляцию в случае несогласия с выставленной оценкой в связи с нарушением процедуры защиты ВКР. Апелляция подается в день защиты после объявления итогов защиты. В этот же день ГЭК рассматривает апелляцию и сообщает свое решение. Решение ГЭК по апелляции является окончательным.

Наиболее интересные в теоретическом и практическом плане ВКР могут быть рекомендованы к опубликованию, а также представлены к участию в конкурсе научных студенческих работ. Авторы таких работ могут быть рекомендованы в магистратуру.

Критерии оценки результатов защиты выпускной квалификационной работы

Оценка сформированности компетенций на защите ВКР осуществляется на основе содержания ВКР, доклада выпускника на защите, ответов на дополнительные вопросы с учетом характеристики профессиональной деятельности выпускника в период прохождения преддипломной практики и отзыва руководителя ВКР.

При оценке сформированности компетенций выпускников на защите ВКР рекомендуется учитывать сформированность следующих составляющих компетенций:

- полнота знаний, оценивается на основе теоретической части работы и ответов на вопросы;
- наличие умений (навыков), оценивается на основе эмпирической части работы и ответов на вопросы;
- владение опытом, проявление личностной готовности к профессиональному самосовершенствованию оценивается на основе содержания ответов на вопросы.

По результатам защиты ВКР оформляется оценочный лист с указанием оценки и уровня сформированности компетенций.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

8.1. Примерные темы выпускных квалификационных работ

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг организациями индустрии гостеприимства (на примере...).
2. Совершенствование деятельности службы приема и размещения в гостиничном предприятии (на примере...).
3. Совершенствование технологий обслуживания пассажиров (на примере...).
4. Разработка маркетинговой политики организации социокультурного сервиса (на примере...).
5. Разработка кадровой политики организации социокультурного сервиса (на примере...).
6. Развитие системы информационного обеспечения функционирования организации социокультурного сервиса (на примере...).
7. Повышение конкурентоспособности услуг организации социокультурного сервиса организации (на примере...).
8. Разработка системы внутрифирменного обучения персонала организации социокультурного сервиса (на примере...).
9. Разработка стратегии повышения конкурентоспособности организации социокультурного сервиса (на примере...).
10. Совершенствование технологий оказания услуг в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
11. Повышение качества предоставляемых услуг в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
12. Совершенствование организационной культуры в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
13. Планирование маркетинговых коммуникаций в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
14. Совершенствование процесса ценообразования в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
15. Формирование корпоративной культуры персонала в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
16. Разработка стратегии управления конфликтами в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
17. Разработка системы мотивации персонала в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
18. Совершенствование технологий внутреннего маркетинга персонала в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
19. Выявление специфики управления персоналом на разных этапах жизненного цикла организаций социокультурного сервиса (на примере...).
20. Совершенствование системы документационного обеспечения управления в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
21. Развитие организаций социокультурного сервиса в условиях глобализации (на примере...).
22. Совершенствование технологий планирования деятельности организаций социокультурного сервиса (на примере...).

23. Совершенствование PR-деятельности организаций социокультурного сервиса и туризма (на примере...).
24. Повышение деловой активности организации социокультурного сервиса (на примере...).
25. Развитие инновационных аспектов деятельности организации социокультурного сервиса (на примере...).

8.2. Примерный перечень вопросов для оценивания ВКР

(ОК-3; ОК-5; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12)

1. Чем Вы руководствовались при выборе темы ВКР?
2. Какие современные проблемы и тенденции развития теоретической и прикладной психологии вами были изучены в процессе выполнения ВКР?
3. Какие методы к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала вы использовали при подготовке к ВКР?
4. В чем заключается актуальность вашего исследования?
5. Какая методологическая база была положена в основу вашей работы?
6. В чем заключалась научная новизна вашего исследования?
7. Какую практическую значимость носит ваша работа?
8. В каких видах будущей профессиональной деятельности Вы можете использовать результаты представленного исследования?
9. Эффективны ли методы исследований, используемые в целях доказательства гипотезы?
10. Какие иностранные источники вами были использованы при подготовке выпускной квалификационной работы, на какие позиции вы остановились, в чем вы с ними согласны, с чем нет?
11. Какие эмпирические методы были использованы вами в процессе проведения исследования?
12. Над какой частью ВКР работа вызвала определенные затруднения и потребовала большего количества времени на выполнение (почему?)?
13. Соответствует ли программа формирующего эксперимента (если она есть) современным требованиям?
14. Можно ли было использовать другие методы исследования для подтверждения гипотезы?
15. Какие психодиагностические методики были использованы вами при проведении эмпирической части ВКР?
16. Какие действия Вы бы предприняли, если бы не получили желаемого результата?
17. Какие были сложности в работе с научной литературой и другими использованными источниками информации?
18. Какие источники (каких авторов?) были наиболее важными в раскрытии теоретических аспектов работы?
19. Дайте краткую характеристику одного из использованных источников.
20. Какие электронные ресурсы были использованы при написании ВКР?
21. Каким программным обеспечением вы пользовались при создании работы (приложения, если есть)? (MS Word, EXCEL, PowPoint)
22. Какие профессиональные базы данных были вами использованы?
23. Чем Вы руководствовались при выборе базы проведения практической части?
24. Какую роль будут играть результаты исследования автора в повышении качества образовательного процесса в целом (обучение и воспитание)?
25. Какие основные нормативно-правовые документы, регламентируют Вашу будущую профессиональную деятельность?
26. Какими нормативными документами в области образования Вы пользовались в написании ВКР?
27. Какие закономерности в поведении потребителей услуг сервиса вы выявили?

28. Была ли зафиксирована динамика в результатах исследования на констатирующем и контрольном этапах исследования?
29. В чем состоял ваш личный вклад в написание выпускной квалификационной работы?
30. Есть ли подтверждение ваших результатов в трудах других исследователей?

Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС) на основе выполнения и защиты квалификационной работы

При определении окончательной оценки по защите ВКР, членами комиссии учитываются:

- доклад выпускника по каждому разделу ВКР,
- ответы на вопросы,
- отзыв руководителя.

Студенту могут быть заданы вопросы не только членами комиссии, но и присутствующими, поскольку члены комиссии оценивают не только квалификационную работу, но и способности к публичной ее защите, к убедительности аргументации, его общую эрудицию и знания. Результаты защиты работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день, о чем делается запись в ведомость и зачетную книжку студента.

Оценка **«отлично»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлено глубокое освещение избранной темы в тесной взаимосвязи с практикой, а ее автор показал умение работать с литературой и нормативными документами, проводить исследования, делать теоретические и практические выводы. Работа имеет положительные отзывы научного руководителя. При защите ВКР студент-выпускник показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, а во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики, раздаточный материал и т.п.) легко отвечает на поставленные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлены достаточно подробный анализ и критический разбор практической деятельности, последовательное изложение материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями. Она имеет положительный отзыв научного руководителя. При защите ВКР студент-выпускник показывает хорошее знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы, но не на все из них дает исчерпывающие и аргументированные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, но имеет поверхностный анализ и недостаточно критический разбор, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения. В отзыве имеются замечания по содержанию работы и методике исследования. При защите ВКР студент-выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, допускает существенные недочеты, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за квалификационную работу, которая не носит исследовательского характера, не имеет анализа, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях кафедры. В работе нет выводов либо они носят декларативный характер. В отзывах научного руководителя имеются серьезные критические замечания. При защите работы студент-выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал.

При определении оценки принимается во внимание уровень теоретической и практической подготовки студентов, самостоятельность суждения о полученных результатах, качество оформления работы и ход ее защиты.

**Примерная форма оценки защиты выпускной квалификационной работы (ВКР)
членами ГЭК***

Показатели	Количество баллов от «2» до «5»
Актуальность и обоснование выбора темы	
Степень завершенности работы	
Объем и глубина знаний по теме	
Достоверность и обоснованность полученных результатов и выводов	
Наличие материала, подготовленного к практическому использованию	
Применение новых технологий	
Качество доклада (композиция, полнота представления работы, убежденность автора)	
Эрудиция, использование междисциплинарных связей	
Качество оформления ВКР и демонстрационных материалов	
Уровень коммуникации: культура речи, манера общения, умение использовать наглядные пособия, способность заинтересовать аудиторию	
Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания проведенной работы	
Деловые и волевые качества докладчика: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность	
Средний балл*:	

*Итоговая оценка защиты ВКР формируется как среднее арифметическое по всем показателям

**Форма протокола для члена государственной аттестационной комиссии по защите
выпускной квалификационной работы**

ФИО члена государственной аттестационной комиссии _____

№ п/п	Фамилия, имя, отчество студента	Показатель 1	Показатель 2	Показатель 3	Показатель 4	Показатель 5	Показатель 6	...	Показатель N	Итоговая

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОДГОТОВКИ И ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

9.1. Основная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов. - М: Академия, 2014. - 224 с.

2. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — 978-5-394-02308-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
3. Мальшина Н.А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина, Н.И. Ермакова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02854-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>
4. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
5. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
6. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 138 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>
7. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>
8. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>
9. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52446.html>
10. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 879 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581.html>

9.2. Дополнительная литература

1. Балакина, Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учеб. пособие/Ю.Ю. Балакина. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 285 с.: ил. – (Высшее образование).
2. Васильева Л.А. PR в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.А. Васильева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 66 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39113.html>
3. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К⁰», 2009. – 464 с.
4. Волков Ю.Ф. Основы гостеприимства. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 337 с.
5. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело» / . — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78028.html>

6. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного сервиса: учеб. пособие. - М.: Магистр, 2011. - 400 с.
7. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Казакевич. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2015. — 186 с. — 978-5-4383-0039-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>
8. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учеб. пособие / В.К. Карнаухова, Г.А. Краковская; под общей ред. Ю.М. Краковского. – Изд. 3-е, испр. и доп. – Ростов н/Д: Изд. центр «МарТ»; Феникс, 2010. - 254 с.
9. Кацерикова Н.В. Ресторанное дело [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Кацерикова. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2010. — 332 с. — 978-5-89289-603-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14389.html>
10. Коммуникации в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие / . — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0386-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html>
11. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.С. Кусков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 с. — 978-5-394-00744-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939.html>
12. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник. - М.: Альфа-М: Инфра-М, 2013. - 240 с.
13. Садохин А.П. Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие. - М.: Омега-Л, 2009. -141 с.
14. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учеб. пособие /Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА- М, 2011. - 208 с.
15. Семиглазов В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Семиглазов. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>
16. Таранова И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. — 296 с. — 978-5-9596-0863-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47350.html>
17. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Тётушкин. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — 978-5-8265-1384-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>
18. Тультаев Т.А. Маркетинг гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Тультаев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 296 с. — 978-5-374-00499-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10710.html>
19. Удальцова М.В. Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие. - М.: Омега-Л, 2011. - 105 с.
20. Чудновский А.Д. Основы гостеприимства: учеб. пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 218 с. – (Высшее образование).

Заведующему кафедрой

(фамилия, имя, отчество)

обучающегося

(фамилия, имя, отчество)

(курс, форма обучения: очная, заочная)

(направление подготовки)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу разрешить выполнение выпускной квалификационной работы на кафедре

на тему: _____

закрепить научным руководителем

(должность, фамилия, имя, отчество)

" _____ " _____ 201__ г.

(подпись студента)

С о г л а с о в а н о:

Научный руководитель

(фамилия, имя, отчество)

(подпись)

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»**

Кафедра общей и прикладной психологии
Направление подготовки: 37.03.01 Психология
Профиль: Психология

ФИО студента

Выпускная квалификационная работа

Тема: «»

«Допускается к защите»
Заведующий кафедрой
общей и прикладной психологии,
д-р. психол. наук, профессор
Соловьева О.В.

«__» _____ 2018 г.

Научный руководитель
канд. псих. наук,
доцент _____

«__» _____ 2018 г.

Дата защиты «__» _____ 2018 г.

Ставрополь, 2018

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA**

**ОТЗЫВ
НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

обучающегося _____ курса, _____ формы обучения
направление подготовки _____
профиль _____

_____,
(фамилия, имя, отчество)

выполненную на кафедре общей и прикладной психологии
под руководством _____
(должность и Ф.И.О. научного руководителя)

по теме: _____

1. Актуальность темы, ее практическое значение

2. Характеристика структуры и содержания отдельных глав выпускной квалификационной работы

3. Характеристика работы студента над выбранной темой, его заинтересованность в результатах исследования и отношение к замечаниям руководителя

4. Оценка использования научной литературы и других информационных источников при выполнении выпускной квалификационной работы

5. Рекомендации научного руководителя по допуску к защите

Научный руководитель:

(Ф.И.О., подпись)

(ученая степень, звание, должность)

" " 201 г.