

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса



“УТВЕРЖДАЮ”
Первый проректор
Г.И. Расторгуев
_____ 2018 г.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент в социально-культурной сфере

Основной вид деятельности: Организационно-управленческая

Квалификация: Бакалавр

Форма обучения: заочная

Год начала подготовки по образовательной программе: 2015

Ориентированность: программа прикладного бакалавриата

Новосибирск 2018

Программа государственной итоговой аттестации (ГИА) составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 38.03.02 Менеджмент

ФГОС ВО утвержден приказом Минобрнауки России 12.01.16 №7 (зарегистрирован Минюстом России 09.02.16, регистрационный №41028)

Программу разработал:

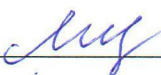
к.э.н., доцент М.Е. Цой 

Программа обсуждена на заседании кафедры маркетинга и сервиса, протокол заседания кафедры № 6/1 от 20.06.2018 г.

Заведующий кафедрой:

к.э.н., доцент М.Е. Цой 

Ответственный за образовательную программу:

к.э.н., доцент М.Е. Цой 

Программа утверждена на ученом совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2018 г.

декан ФБ:

д.э.н., профессор М.В. Хайруллина 

1 Обобщенная структура государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация по направлению 38.03.02 Менеджмент (профиль: Менеджмент в социально-культурной сфере) включает государственный экзамен (ГЭ) и выпускную квалификационную работу (ВКР).

Обобщенная структура государственной итоговой аттестации (ГИА) приведена в таблице 1.1.

Таблица 1.1 - Обобщенная структура ГИА

Коды	Компетенции	ГЭ	ВКР
ОК.1	способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции		+
ОК.2	способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции		+
ОК.3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	+	+
ОК.4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия		+
ОК.5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	+	
ОК.6	способность к самоорганизации и самообразованию		+
ОК.7	способность использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	+	
ОК.8	способность использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций	+	
ОПК.1	владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности		+
ОПК.2	способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	+	
ОПК.3	способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия	+	
ОПК.4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации		+
ОПК.5	владение навыками составления финансовой отчетности с учетом последствий влияния различных методов и способов финансового учета на финансовые результаты деятельности организации на основе использования современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем		+
ОПК.6	владение методами принятия решений в управлении операционной	+	

	(производственной) деятельностью организаций		
ОПК.7	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности		+
ПК.1	владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	+	
ПК.2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	+	
ПК.3	владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	+	+
ПК.4	умением применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в том числе, при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации	+	
ПК.5	способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений	+	
ПК.6	способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	+	
ПК.7	владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	+	
ПК.8	владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	+	
ПК.21.В	способность находить, анализировать и использовать различные виды информации для принятия управленческих решений в области сервиса		+
ПК.22.В	готовность к участию в организации и проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов		+
ПК.23.В	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе	+	

	современных информационных и коммуникационных технологий		
ПК.24.В	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	+	+
ПК.25.В	готовность к организации и взаимодействию в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	+	+
ПК.26.В	способность находить и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере сервиса	+	+
ПК.27.В	готовность пользоваться основными методами защиты и предупреждения персонала и потребителей от возможных последствий аварий, катастроф и стихийных бедствий	+	+
ПК.28.В	Способность осуществлять проектную деятельность на всех этапах жизненного цикла проекта		+

2 Содержание и порядок организации государственного экзамена

2.1 Содержание государственного экзамена

2.1.1 Государственный экзамен является квалификационным и предназначен для определения теоретической подготовленности выпускника к решению профессиональных задач, установленных ФГОС ВО.

2.1.2 Государственный экзамен проводится по материалам нескольких дисциплин образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

2.1.3 Содержание контролируемых материалов и критерии оценки государственного экзамена приведены в фонде оценочных средств ГИА.

2.2 Порядок организации государственного экзамена

2.2.1 Государственный экзамен по направлению 38.03.02 Менеджмент (профиль: Менеджмент в социально-культурной сфере) проводится очно по билетам с обязательным составлением ответов в письменном виде на листах бумаги со штампом факультета.

2.2.2 Государственный экзамен принимается государственной экзаменационной комиссией (ГЭК) в сроки, определенные соответствующим календарным графиком учебного процесса.

2.2.3 Для ответа на билеты студентам предоставляется возможность подготовки в течение не более четырех академических часов. В билеты государственного экзамена включаются три теоретических вопроса. По завершении государственного экзамена экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает ответы каждого студента и выставляет согласованную итоговую оценку по 100-балльной шкале.

2.2.4 Результаты государственного экзамена объявляются в день его проведения после оформления протоколов заседания ГЭК.

3 Содержание и порядок организации защиты выпускной квалификационной работы

3.1 Содержание выпускной квалификационной работы

3.1.1 Выпускная квалификационная работа (ВКР) представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

3.1.2 ВКР имеет следующую структуру:

- титульный лист;
- задание на выпускную квалификационную работу;
- аннотация;
- содержание (перечень разделов);
- введение (включающее актуальность выбранной тематики, цели и задачи исследования);
- основную часть, состоящую из трех глав, включающую в себя: аналитический обзор литературы, исследовательская (проектная) часть и экономическое обоснование;
- заключение;
- список использованных источников (в том числе источники на иностранном языке);
- приложения (при необходимости).

3.2 Порядок защиты выпускной квалификационной работы

3.2.1 Порядок защиты ВКР определяется действующим Положением о государственной итоговой аттестации выпускников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный технический университет» по образовательным программам, реализуемым в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования.

3.2.2 Защита выпускной квалификационной работы проводится на заседании государственной экзаменационной комиссии.

3.2.3 Методика и критерии оценки ВКР приведены в фонде оценочных средств ГИА.

4 Список источников для подготовки к государственной итоговой аттестации

4.1 Основные источники

1. Загорская Л. М. Альтернативные культурно-досуговые технологии: Монография /Л. М. Загорская, В. А. Назаркина/ - Новосибирск, Изд-во НГТУ, 2017 г. – 152 с.
2. Загорская Л. М. Маркетинг услуг: учебное пособие /Л. М. Загорская, В. А. Назаркина/ - Новосибирск, Изд-во НГТУ, 2017 г. – 130 с.
3. Загорская Л. М. Теория и практика социально-культурного сервиса учебное пособие /Л. М. Загорская/ - Новосибирск, Изд-во НГТУ, 2013 г. – 78 с.
4. Ивлев С.В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2009.
5. Ивлев С. В. Административно-правовое регулирование в туризме: электронный учебно-методический комплекс [Электронный ресурс]: электронный учебно-методический комплекс для студентов ФБ и ЗФ направления 100400 «Туризм»/ Ивлев С. В.; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. – Режим доступа: <http://dispace.edu.nstu.ru/didesk/course/show/4581>.
6. Назаркина В. А. Инновации в туризме [Электронный ресурс]: электронный учебно-методический комплекс для студентов ФБ и ЗФ направления 100400 «Туризм» / В. А. Назаркина; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. – Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200486.
7. Назаркина В.А. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме / В.А. Назаркина, Л.М. Загорская, Б.И. Штейнгольц. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2009.

8. Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб., 2010.
9. Специальные виды туризма : учеб. пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Е. Ю. Воротникова, О. С. Комарова, С. С. Малетин, Т. Л. Чернышева, Б. И. Штейнгольц. – Новосибирск: НГТУ, 2015.
10. Штейнгольц Б. И. Современные гостиничные технологии: монография / Б. И. Штейнгольц, В. А. Назаркина; отв. ред. Б. И. Штейнгольц. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2014.

4.2 Дополнительные источники

1. Долженко Г. П. Экскурсионное дело: учебное пособие/ Долженко Г. П. – Издательство Ростов н/Д: Феникс:МарТ, 2005.
2. Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов/ Н. А. Зайцева. - Москва, 2008.
3. Шматько Л. П. Туризм и гостиничное хозяйство: учебное пособие/ Л. П. Шматько и др.. – Издательство Ростов н/Д: Феникс:МарТ, 2010.
4. Назаркина В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы)/В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова. - Новосибирск, Изд-во НГТУ, 2015.
5. Штейнгольц Б.И. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / Б.И. Штейнгольц, Л.Е. Чередникова, А.А. Бовин. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2007.
6. Чекмарева Г.В. Сервисная деятельность: учеб. пособие / Г.В. Чекмарева, Е.Ю. Коломыцкая, Е.В. Трунова, Л.М. Загорская. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2006.

4.3 Методическое обеспечение

1. Выполнение и организация защит выпускных квалификационных работ студентами: методические указания. / Новосиб. гос. техн. университет, состав. доцент Ю. В. Никитин, Т. Ю. Сурнина, О. А. Винникова – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2016.
2. Подготовка и защита выпускных квалификационных работ: методические указания к подготовке и защите выпускных квалификационных работ студентами бакалавриата направления 38.03.02 «Менеджмент» профили: Маркетинг, Логистика, Менеджмент в туристской индустрии, Менеджмент в социально-культурной сфере/ Новосиб. гос. техн. университет, состав. Цой М. Е., Назаркина В. А., Щеколдин В. Ю.– Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2018.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса



“УТВЕРЖДАЮ”
Первый проректор
Г.И. Расторгуев
_____ 2018 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент в социально-культурной сфере

Основной вид деятельности: Организационно-управленческая

Квалификация: Бакалавр

Форма обучения: заочная

Год начала подготовки по образовательной программе: 2015

Ориентированность: программа прикладного бакалавриата

Новосибирск 2018

1 Паспорт государственного экзамена

1.1 Обобщенная структура государственного экзамена

Обобщенная структура государственного экзамена приведена в таблице 1.1.1.

Таблица 1.1.1

Коды	Компетенции и показатели сформированности	Вопросы государственного экзамена
ОК.3 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности		
з3	знать механизм функционирования и регулирования отраслевых рынков	19,20,21,25-29
з4	знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка	1,2
у2	уметь применять методы определения потребности (в соответствии с целями предприятия) и стоимостной оценки различных (трудовых, технических и материальных) ресурсов предприятия и показатели их использования	8,18,24
у5	уметь оценивать управление предприятием с позиции внутреннего состояния и внешнего окружения	3,5,25
ОК.5 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
з4	знает особенности психологических и поведенческих характеристик личности	18,21,24
ОК.7 способность использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности		
з1	знать основы здорового образа жизни	22
ОК.8 способность использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций		
з2	знать понятийно-терминологический аппарат в области безопасности	42,44
у2	уметь выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности и способы обеспечения комфортных условий жизнедеятельности	22,45
ОПК.2 способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений		
з1	знать законы и принципы теории организации	1,2
з2	знать виды управленческих решений и методы их принятия	5
з4	знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	11,12
ОПК.3 способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом		

личной ответственности за осуществляемые мероприятия		
33	знать современный инструментарий управления человеческими ресурсами	6,7,45-50
34	знать типы организационных структур, их основные характеристики	2,30,31
35	знать роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации	7
ОПК.6 владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций		
35	знать процессы создания потребительской ценности, непрерывного совершенствования, методы и инструменты повышения эффективности производства и отдельных процессов, технологии их применения	25,32,39
ПК.1 владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры		
31	знать основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, методы и модели управления поведенческими отношениями, мотивации, групповой динамики, коммуникаций	6,7,37,45-50
ПК.2 владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде		
31	знать основные принципы и технологию управления проектами и программами на основе международных и национального стандартов	41
32	знать основные теории управления конфликтами	6,46
33	знать основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций	6,7,37
ПК.3 владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности		
36	знать содержание и взаимосвязь основных элементов процесса стратегического управления	4
38	знать основные принципы, технологии и методы стратегического анализа	4
39	знать стратегии и методы ценообразования на товары/услуги	9
ПК.4 умением применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в том числе, при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации		
31	знать задачи, принципы и методы экономического	13

	обоснования и оценки эффективности инвестиций	
36	знать фундаментальные концепции финансового менеджмента, основные теории корпоративных финансов	13,14
37	знать основные принципы и стратегии инвестиционной деятельности на международных финансовых (глобальных) рынках	13-15
ПК.5 способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений		
31	знать основные теории стратегического менеджмента	3,4
32	знать виды стратегий организации, основные этапы разработки корпоративных (портфельных) и функциональных стратегий	3,4
ПК.6 способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений		
31	знать сущность, виды и источники инноваций, основные этапы и модели инновационного процесса, их характеристики	38-41
ПК.7 владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ		
32	знать методику бизнес-планирования, инструменты контроля достижения планируемых целей и задач	8
ПК.8 владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений		
33	знать источники информационного обеспечения, технологии и инструменты формирования баз данных по различным направлениям деятельности организации/предприятия	3,10,33
ПК.23.В готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе современных информационных и коммуникационных технологий		
33	знать основные сервисные технологии, в том числе культуротворческие, развлекательно-досуговые, анимационные	18,22,23,30,34-36
ПК.24.В готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса		
31	знать методы оценки качества услуг	11,17
ПК.25.В готовность к организации и взаимодействию в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса		
33	знать основные виды контактных зон	16-19
ПК.26.В способность находить и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере сервиса		

33	знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг	11
ПК.27.В готовность пользоваться основными методами защиты и предупреждения персонала и потребителей от возможных последствий аварий, катастроф и стихийных бедствий		
31	знать основные источники угроз безопасности в сервисной деятельности	42-45

1.2 Пример билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет бизнеса

Экзаменационный билет № 1

к государственному экзамену по направлению 38.03.02 Менеджмент

1. Понятие «качество услуги». Показатели оценки качества услуг.
2. Здоровый образ жизни: понятие и значение для полноценной управленческой деятельности: основные составляющие.
3. Современные социально-культурные технологии в деятельности сервисных организаций: понятие и необходимость использования

Утверждаю: зав. кафедрой МиС _____ М.Е. Цой

(подпись)

(дата)

1.3 Методика оценки

Билеты к экзамену формируются из вопросов, представленных в пункте 1.5. Билет содержит три теоретических вопроса. 1 вопрос билета выбираются случайным образом из перечня вопросов из перечня вопросов дисциплин, формирующих компетенции общего менеджмента, 2 и 3 вопросы билета выбираются случайным образом из перечня вопросов дисциплин, формирующих профессиональные компетенции специалиста по сервису. Экзамен проводится в письменной форме. Итоговая оценка за государственный экзамен выставляется в соответствии с критериями, приведенными в п. 1.4.

1.4 Критерии оценки

По результатам ответов студента на вопросы билета и дополнительные вопросы (уточняющие суть ответа) государственная экзаменационная комиссия оценивает сформированность компетенций на разных уровнях.

Соответствие уровней сформированности компетенций, критериев оценки и баллов по 100-бальной шкале приведено в таблице 1.4.1.

Таблица 1.4.1

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций	Диапазон баллов
студент правильно и полностью ответил на три вопроса экзаменационного билета, а также дополнительные вопросы, уточняющие суть ответа, чем показал углубленные знания	Продвинутый	87-100
студент правильно ответил на все вопросы, но недостаточно развернуто или ответил минимум на два вопроса билета абсолютно правильно и достаточно развернуто	Базовый	73-86
студент в целом правильно ответил минимум на два вопроса билета, знания не структурированы и поверхностны	Пороговый	50-72
студент правильно ответил не более чем на один вопрос экзаменационного билета	Ниже порогового	0-50

Итоговая оценка по государственному экзамену выставляется по 100-балльной шкале, по буквенной шкале ECTS и в традиционной форме (в соответствии с действующим Положением о балльно-рейтинговой системе оценки достижений студентов НГТУ).

1.5 Примерный перечень теоретических вопросов

1. Понятие и основные признаки управления. Становление современного управления как науки. Принципиальная схема управления (контур управления). Управленческий труд и его специфика.
2. Организация как система. Понятие «система управления». Принципы управления. Функции управления.
3. Понятие «внешняя среда организации». Цель анализа внешней среды. Методы анализа внешней среды: PEST-анализ, Модель М. Портера «Пять сил конкуренции».
4. Стратегии развития организации. Метод SWOT-анализа. Виды стратегий.
5. Понятие и виды управленческих решений. Механизм принятия управленческого решения.
6. Понятие и типы конфликтов. Основные этапы развития конфликта. Последствия и методы разрешения конфликта.
7. Коммуникации в организации: коммуникации как процесс и как явление, общая типология коммуникаций.
8. Понятие бизнес-планирования. Основные принципы разработки бизнес-плана. Разделы бизнес-плана и их содержание.
9. Управление ценой. Методы и стратегии ценообразования.
10. Общая характеристика документов необходимых для создания нового бизнеса: устав, договор об учреждении, протокол общего собрания.
11. Понятие «качество услуги». Показатели оценки качества услуг.
12. Международные и национальные стандарты в сервисе. Особенности сертификации услуг.
13. Денежные потоки при долгосрочном инвестировании. Особенности расчетов и типы потоков.
14. Систематические и несистематические риски. Модель CAPM.
15. Понятие международных инвестиций и главные субъекты инвестиционной деятельности.
16. Сфера услуг как признак современного цивилизованного общества

17. Услуга как специфическая форма блага и основная категория сервисной деятельности
18. Современные подходы к организации обслуживания клиентов
19. Тенденции развития сервисных технологий и форм обслуживания
20. Социально-культурный сервис как перспективное направление развития социально-культурной сферы
21. Досуг как пространство для всестороннего развития личности и общества.
22. Здоровый образ жизни: понятие и значение для полноценной управленческой деятельности: основные составляющие.
23. Современные социально-культурные технологии в деятельности сервисных организаций: понятие и необходимость использования
24. Особенности предоставления культурно-досуговых услуг населению в современном обществе
25. Новые тенденции в развитии культурно-досуговой сферы и принципы работы с посетителями современного КДУ
26. Индустрия развлечений – ведущее направление современной «цивилизации досуга»
27. Основные тенденции развития мировой развлекательной индустрии в условиях глобализации
28. Интеграционные процессы в индустрии досуга и развлечений
29. Современные тенденции развития индустрии развлечений в России.
30. Содержание, функции и основные принципы культурно-досуговой деятельности
31. Культурно-досуговые учреждения как субъект организации культурно-досуговой деятельности
32. Организационные процессы в деятельности культурно-досуговых учреждений
33. Формы и методы как методическое обеспечение культурно-досуговой деятельности
34. Сущность феномена анимации, виды и функции анимации.
35. Особенности социально-культурной анимации в различных средах
36. Технология создания и реализации анимационных программ
37. Специфика коммуникационного процесса в анимационном менеджменте
38. Инновационная деятельность как необходимое условие развития сервисной организации
39. Технология как объект инновационной деятельности сервисной организации
40. Стратегический подход в инновационной деятельности организаций сферы сервиса
41. Проектная инновационная деятельность организации сферы сервиса
42. Классификация угроз безопасности в сервисе.
43. Типология субъектов безопасности в сервисе
44. Нормативная база обеспечения безопасности в сервисе
45. Средства обеспечения безопасности в сервисе.
46. Правовые способы разрешения конфликтных ситуаций в процессе сервисного обслуживания
47. Профессиональная этика: сущность, происхождение и виды
48. Деловой этикет как проявление культуры сервисного обслуживания
49. Этика в сервисе: основные принципы и нормы
50. Профессиональные и корпоративные этические кодексы

2 Паспорт выпускной квалификационной работы

2.1 Обобщенная структура защиты выпускной квалификационной работы (ВКР)

Обобщенная структура защиты ВКР приведена в таблице 2.1.1.

Таблица 2.1.1

Коды	Показатели сформированности	Разделы и этапы ВКР
ОК.1 способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции		
у3	уметь аргументировано выстраивать доказательства, логику понимания актуальных профессиональных и нравственных проблем	Защита
ОК.2 способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции		
у1	уметь формулировать собственную позицию по современным проблемам общественно-политического развития	Глава 1,3 защита
ОК.3 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности		
у3	уметь оценивать деятельность предприятия и его подразделений, ориентируясь на макро- и микроэкономические показатели	Глава 2,3
ОК.4 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия		
з1	знать иностранный язык для межличностного общения с иностранными партнерами	Введение
у5	уметь осуществлять деловую переписку на русском языке	Глава 1
ОК.6 способность к самоорганизации и самообразованию		
у1	умеет адекватно оценивать собственный образовательный уровень, свои возможности, способности и уровень собственного профессионализма	Глава 1,2,3
ОПК.1 владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности		
у3	уметь осуществлять реализацию нормативно-правовых актов в сфере профессиональной деятельности	Глава 2,3
ОПК.4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации		
у2	владеть навыками публичных выступлений	Защита
ОПК.5 владение навыками составления финансовой отчетности с учетом последствий влияния различных методов и способов финансового учета на финансовые результаты деятельности организации на основе использования современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем		
у1	уметь использовать методы обработки и анализа деловой, статистической, бухгалтерской и финансовой информации	Глава 1,2,3

ОПК.7 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности		
з1	знать основные понятия и инструменты статистики, методы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих социально-экономические явления и процессы	Глава 1,2,3
у3	уметь анализировать и интерпретировать данные статистики о социально-экономических явлениях и процессах, выявлять тенденции изменения социально-экономических показателей	Глава 1,2
у9	уметь применять основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации с помощью компьютеров и компьютерных средств	Глава 2,3
ПК.3 владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности		
у3	уметь проводить исследования внешней и внутренней среды организации/предприятия	Глава 2
ПК.21.В способность находить, анализировать и использовать различные виды информации для принятия управленческих решений в области сервиса		
у1	уметь использовать основные методы поиска и анализа информации, в том числе интернет-технологии	Глава 1,2,3
у2	уметь анализировать сервисные процессы в России и за рубежом	Глава 2
ПК.22.В готовность к участию в организации и проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов		
у2	уметь учитывать социально-психологические особенности потребителей услуг	Глава 2,3
ПК.24.В готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса		
з1	знать методы оценки качества услуг	Глава 2
ПК.25.В готовность к организации и взаимодействию в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса		
у1	уметь согласовывать интересы клиентов и возможности сервисных организаций	Глава 2,3
ПК.26.В способность находить и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере сервиса		
з3	знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг	Глава 1,2,3
ПК.27.В готовность пользоваться основными методами защиты и предупреждения персонала и потребителей от возможных последствий аварий, катастроф и стихийных бедствий		
з1	знать основные источники угроз безопасности в сервисной деятельности	Глава 1,2

ПК.28.В Способность осуществлять проектную деятельность на всех этапах жизненного цикла проекта		
у3	уметь определять проблему и способы ее решения в проекте	Глава 2,3

2.2 Структура выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа содержит следующие разделы:

- титульный лист;
- задание на выпускную квалификационную работу,
- аннотация,
- содержание,
- введение (включающее актуальность выбранной тематики), цели и задачи исследования,
- основную часть, состоящую из трех глав, включающую в себя: аналитический обзор литературы, исследовательская (проектная) часть и экономическое обоснование.
- заключение,
- список использованных источников (в том числе источники на иностранном языке),
- приложения (при необходимости).

Аннотация

В аннотации отражаются сведения об объеме ВКР (число страниц без приложений), количестве иллюстраций, таблиц, приложений, количестве использованных источников; выделяются ключевые слова по теме работы; указываются объект и предмет исследования, цель работы; излагается краткое содержание ВКР. На защите студент должен продемонстрировать способность устно представить аннотацию на иностранном языке.

Содержание

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов, заключение, список использованных источников, приложений с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы выпускной квалификационной работы.

Введение

Во введении должна содержаться краткая оценка современного состояния рассматриваемой проблемы, обосновываться актуальность выбранной темы, цель и задачи работы, объект исследования.

Первая глава ВКР

В первой главе ВКР отражаются теоретические положения, которые характеризуют уровень теоретической подготовки студента за весь период обучения. В ней на основе обзора литературы отечественных и зарубежных авторов, нормативно-правовых и статистических материалов рассматривается сущность исследуемой проблемы, анализируются различные подходы к ее решению, излагается собственные взгляды студента.

Вторая глава ВКР

Во второй главе приводятся основные выводы по результатам теоретических исследований, предлагается методика (процедуры, алгоритмы, методы и т. д.) и/или программа решения поставленных в работе задач.

Третья глава включает разработку и экономическое обоснование рекомендаций по совершенствованию либо внедрению новых методов и механизмов управления маркетингом предприятия. На этом этапе важно показать знания и умение использовать весь арсенал методов, инструментов, моделей, информационных технологий, программирования, экспертных оценок и т.д.

В конце каждой главы делается обобщающий вывод. Он должен быть кратким, содержать важные конечные результаты, полученные в данной главе.

Заключение

Заключение – последовательное и логически стройное изложение выводов и их соотношение с целью и задачами работы, сформулированными во введении. В заключении отражаются основные итоги и выводы по теме работы, характеризуется степень ее раскрытия, формулируются предложения по использованию полученных результатов.

2.4 Критерии оценки ВКР

Критерии оценки выпускной квалификационной работы приведены в таблице 2.4.1. На основании приведенных критериев при оценке ВКР делается вывод о сформированности соответствующих компетенций на разных уровнях.

Таблица 2.4.1

Критерии оценки ВКР	Уровень сформированности компетенций	Диапазон баллов
• структура и оформление ВКР полностью соответствует всем предъявляемым требованиям • исследование проведено глубоко и полно, тема раскрыта • в работе отражены и обоснованы положения, выводы, подтверждены актуальность и значимость работы, аргументация полученных выводов достаточная • отзыв руководителя не содержит замечаний • представление работы в устном докладе полностью отражает полученные результаты, иллюстративный материал отличается наглядностью • ответы на вопросы комиссии сформулированы четко, с достаточной аргументацией и свидетельствуют о полном владении материалом исследования	Продвинутый	87-100
• структура и оформление ВКР отвечает большинству предъявляемых требований • исследование проведено в полном объеме, тема раскрыта • в работе отражены и обоснованы положения, выводы, подтверждены актуальность и значимость работы, но аргументация полученных выводов не достаточно полная • отзыв руководителя не содержит принципиальных замечаний • представление работы в устном докладе отражает основные полученные результаты, иллюстративный материал отличается наглядностью • ответы на вопросы комиссии сформулированы четко, но с недостаточной аргументацией	Базовый	73-86
• структура и оформление ВКР отвечает большинству предъявляемых требований • тема исследования раскрыта не достаточно полно • выводы и положения в работе недостаточно обоснованы, не подтверждены актуальность и значимость работы	Пороговый	50-72

• отзыв руководителя содержит не более двух принципиальных замечаний • в устном докладе представлены основные полученные результаты, но есть недочеты в иллюстративном материале • ответы на вопросы комиссии свидетельствуют о недостаточно полном владении материалом исследования		
• структура и оформление ВКР не отвечает большинству предъявляемых требований • тема исследования не раскрыта • выводы и положения в работе недостаточно обоснованы, не подтверждены актуальность и значимость работы • отзыв руководителя содержит более двух принципиальных замечаний • представление работы в устном докладе не отражает основные полученные результаты, есть существенные недочеты в иллюстративном материале • ответы на вопросы комиссии свидетельствуют о недостаточном владении материалом исследования	Ниже порогового	0-50

Составитель _____ М.Е. Цой
(подпись)