

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



“УТВЕРЖДАЮ”
Первый проректор
Г.И. Расторгуев
06 _____ 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: очная

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.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»



“УТВЕРЖДАЮ”

Первый проректор

Г.И. Расторгуев

21 06 2018 г.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент в социально-культурной сфере

Основной вид деятельности: Организационно-управленческая

Квалификация: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год начала подготовки по образовательной программе: 2015

Ориентированность: программа прикладного бакалавриата

Образовательная программа 38.03.02 Менеджмент обсуждена на заседании кафедры маркетинга и сервиса, протокол заседания кафедры № 5/7 от 20.06.2018 г.

Заведующий кафедрой:

к.э.н., доцент М.Е. Цой 

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

Ответственный за образовательную программу

к.э.н., доцент М.Е. Цой 

декан ФБ:

д.э.н., профессор М.В. Хайруллина 

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)