Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет
Кафедра международного туризма и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____ Иванов А.Г.
подпись
«29» мая 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Б3.Б.01(Д) ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки:	43.03.01 «Сервис»
Профиль:	Социально-культурный сервис
Программа подготовки:	Академическая
Форма обучения:	Очная
Квалификация выпускника:	Бакалавр

Краснодар 2015

Рабочая программа государственной итоговой аттестации (ГИА) составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденным Приказом Минобрнауки № 1169 от 20.10.2015 г. (зарегистрирован в Министерстве юстиции РФ 12.11.2015 г. № 39702).

Программу составила:
Волкова Т.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВО «КубГУ» _____

Программа государственной итоговой аттестации утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента,
Протокол № 11 от «08» мая 2015 г.
Зав. кафедрой Беликов М.Ю. _____

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Географического факультета
Протокол № 05-15 от «13» мая 2015 г.
Председатель УМК факультета Погорелов А.В. _____

Рецензенты:

1. Горецкая Е.О., д-р экон. наук, профессор, заместитель директора по научной работе Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, г. Краснодар

2. Абульян Ю.И. канд. геогр. наук, директор ООО «Рекламно-туристской фирмы «Позитив» г. Краснодар

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи государственной итоговой аттестации (ГИА)…… 4
1.1 Цель государственной итоговой аттестации…… 4
1.2 Задачи государственной итоговой аттестации…… 4
2 Место ГИА в структуре образовательной программы…… 4
3 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении ГИА, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы…… 4
4 Объем государственной итоговой аттестации……..... 6
5 Фонд оценочных средств для защиты выпускной квалификационной работы……..... 9
6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся при подготовке выпускной квалификационной работы…… 13
7 Методические указания по выполнению и защите выпускной квалификационной работы……..... 13
7.1 Порядок выполнения выпускных квалификационных работ…… 13
7.2 Порядок и сроки представления выпускной квалификационной работы научному руководителю и в ГЭК…… 15
7.3 Порядок подготовки студента к защите ВКР…… 15
7.4 Порядок защиты выпускной квалификационной работы…… 16
8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для подготовки к защите выпускной квалификационной работы…… 18
9 Перечень информационных технологий, используемых при подготовке к ГИА, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем…… 22
10 Порядок проведения ГИА для лиц с ограниченными возможностями здоровья…… 23
11 Материально-техническая база, необходимая для проведения ГИА…… 24
Приложения……..... 26

1 Цели и задачи государственной итоговой аттестации (ГИА)

1.1 Цель государственной итоговой аттестации:

– определение соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

1.2 Задачи государственной итоговой аттестации:

– проверка знаний и умений студентов по циклу профессиональных дисциплин с точки зрения их использования для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и будущей профессиональной деятельности;

– оценка степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы;

– установление уровня подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач.

2 Место ГИА в структуре образовательной программы

Государственная итоговая аттестация, завершающая освоение основных образовательных программ, является обязательной итоговой аттестацией обучающихся.

Государственная итоговая аттестация относится к базовой части Блока 3 в структуре основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (профиль «Социально-культурный сервис») и завершается присвоением квалификации.

3 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении ГИА, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Государственная итоговая аттестация призвана определить степень сформированности компетенций – теоретические знания и практические навыки выпускника в соответствии с компетентностной моделью.

В частности, проверяется обладание выпускниками компетенциями в области следующих предусмотренных образовательным стандартом видов профессиональной деятельности:

– организационно-управленческая;

– научно-исследовательская;

– производственно-технологическая;

– сервисная.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

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 т.ч. 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 т.ч. с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

По итогам ГИА проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций:

общекультурные компетенции (ОК):

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

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

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

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

–способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

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

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

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

общепрофессиональные компетенции (ОПК):

–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 (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).

профессиональные компетенции (ПК):

организационно-управленческая деятельность:

–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);

производственно-технологическая деятельность:

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

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

сервисная деятельность:

–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 и объема процесса сервиса (ПК-11);

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

4 Объем государственной итоговой аттестации

Общая трудоёмкость ГИА составляет 9 зач. ед., 324 часа, включая: контактные часы – 20,5 ч. и самостоятельную работу – 303,5 ч. Проводится в 8 семестре для студентов 4 курса ОФО.

В Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы (далее ВКР), включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

Выпускная квалификационная работа

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования предусмотрено выполнение ВКР, что позволяет оценить не только овладение выпускником высшего учебного заведения теоретическими знаниями, но и умение применить эти знания на практике. Итоговой государственной аттестацией в соответствии с учебным планом является защита ВКР.

ВКР является самостоятельным квалификационным научным исследованием одного из актуальных вопросов (проблем) теории и практики в области профессиональной деятельности выпускников, является заключительным этапом проведения государственных аттестационных испытаний и имеет своей целью систематизацию, обобщение и закрепление теоретических знаний, практических умений. Защита ВКР

проводится с целью выявления готовности выпускников к осуществлению основного вида деятельности и соответствия уровня и качества подготовки выпускников федеральному государственному общеобразовательному стандарту по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

ВКР должна иметь актуальность и практическую значимость и может выполняться по предложениям образовательных учреждений, организаций, предприятий.

Целью защиты ВКР является оценка качества комплексной системы теоретических знаний, практических умений и навыков, полученных студентом в процессе формирования у него общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, позволяющих решать поставленные задачи на профессиональном уровне. Задачами ВКР являются:

– систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний и практических умений, полученных студентом в процессе освоения дисциплин ОП ВО, предусмотренных ФГОС ВО;

– развитие навыков ведения самостоятельной работы и овладение методикой исследования и проведения эксперимента при решении конкретных практических, научных, технических, экономических и производственных задач;

– выявление уровня развития у выпускника профессиональных компетенций;

– определение уровня подготовки выпускника к профессиональной деятельности;

– приобретение опыта систематизации полученных результатов исследования, формулировки новых выводов и положений как результатов выполненной работы и их публичной защиты.

ВКР выполняется на основе глубокого изучения научной, учебной литературы по соответствующей тематике и статистической информации.

При выполнении ВКР обучающийся должен продемонстрировать:

– способности и умения, опираясь на полученные знания;

– сформированные общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции;

– умение самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности;

– навыки самостоятельного научного и прикладного исследования в конкретной области;

– умение работать с научной литературой и другими источниками информации;

– владение методами сбора эмпирического материала и его анализа;

– владение современными методами математико-статистической обработки информации и компьютерными технологиями;

– владение профессиональной терминологией и языком научного исследования;

– умение профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Выполнение выпускником ВКР предполагает:

– обоснование актуальности и практической значимости выбранной темы;

– изучение нормативной документации, справочной и научной литературы по изучаемой проблеме;

– сбор необходимого эмпирического (статистического) или экспериментального материала для ее выполнения;

– анализ собранных данных, с использованием соответствующих методов статистической обработки и анализа информации;

– оформление ВКР в соответствии с нормативными требованиями.

Вид выпускной квалификационной работы

ВКР по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (профиль «Социально-культурный сервис») выполняется в виде бакалаврской работы.

Структура выпускной квалификационной работы и требования к ее содержанию

Структура ВКР включает следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов, пунктов, заключение, список использованных источников, приложения ВКР с указанием номеров страниц, с которых они начинаются.

Введение концентрирует основную информацию о ВКР (цель, задачи, актуальность, научную новизну, практическую значимость, объект и предмет исследования, теоретическую базу, методы исследования).

Основная часть ВКР содержит, как правило, несколько разделов, которые делятся на подразделы. Эта часть носит основной содержательный характер, в ней отражается процесс решения и результаты поставленных задач, приводится научно-аналитический анализ объекта и предмета исследования, описывается ход и результаты экспериментальной и (или) практической работы. Содержание разделов основной части должно точно соответствовать теме ВКР и полностью ее раскрывать.

Заключение работы содержит оценку полученных результатов, их соответствия поставленным задачам, уровне достижения цели, выводы о подтверждения (не подтверждения) выдвинутых гипотез, обосновываются возможности практического применения полученных результатов.

Список использованных источников содержит перечень только тех публикаций (материалов), которые были использованы в ВКР. Приложения к ВКР содержат материалы вспомогательного характера (используемые методики, расчеты, графические материалы и т.п.).

Примерная тематика выпускных квалификационных работ

Темы ВКР определяются кафедрой международного туризма и менеджмента в соответствии профилем ООП, с учетом заявок предприятий и организаций, а также на основе тематики планов научно-исследовательских работ кафедры. Тематика ВКР ежегодно обновляется с учетом развития науки, экономики и технологий в сфере туризма и гостеприимства. Тематика утверждается на заседании кафедры и на учебно-методическом совете института географии, геологии, туризма и сервиса ежегодно.

Студенту предоставляется право выбора темы ВКР вплоть до предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее написания.

Примерная тематика ВКР по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» приведена в Приложении 1.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы

Общие требования

Текст ВКР готовится с помощью текстового редактора, печатается на одной странице каждого листа бумаги формата А4 (компьютерный шрифт Times New Roman – 14, интервал 1,5 для основного текста, Times New Roman – 12, интервал 1,0 – для сносок), представляется в переплете в напечатанном виде и на электронном носителе.

Абзац. Между строками 1,5 интервала. Абзац начинается с отступа. Текст выравнивается по ширине.

Поля. Левое – не менее 2,5 см, правое – 1,0 см, верхнее – 2,0 см, нижнее – 2,0 см.

Все страницы ВКР имеют сквозную нумерацию. Первой страницей считается титульный лист, на котором нумерация не ставится, на следующей странице ставится цифра «2». Порядковый номер печатается на середине верхнего поля страницы, без каких-либо дополнительных знаков (тире, точки).

ВКР должна иметь твердый переплет.

Подробные требования к выполнению и оформлению ВКР содержатся в методических указаниях «Структура и оформление бакалаврской, дипломной и курсовой работ и магистерской диссертации: учебно-методические указания» (авт. Астапов М.Б., Бондаренко О.А., 2016 г.)

5 Фонд оценочных средств для защиты выпускной квалификационной работы

Оценка результатов освоения ООП осуществляется государственной экзаменационной комиссией на основе принципов объективности и независимости оценки результатов обучения с использованием данных о результатах промежуточной аттестации студентов, результатов выполнения и защиты ВКР.

Принцип построения результатов освоения ООП – модульный, базирующийся на выделении крупных разделов компетенций – модулей, имеющих внутреннюю взаимосвязь и направленных на достижение основной цели ГИА.

Содержание ВКР выпускника и ее соотнесение с совокупным ожидаемым результатом образования в модульном компетентностном формате по ОП ВО представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень планируемых результатов ГИА и их соотнесение с совокупным ожидаемым результатом образования в модульном компетентностном формате

Модуль компетенций	В результате изучения учебных дисциплин цикла обучающиеся должны		
	знать	уметь	владеть
Общекультурные ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-7 ОК-8	– основные разделы и направления философии; – методы и приемы философского анализа проблем; – методы оценки эффективности деятельности предприятий; – иностранный язык на уровне свободного владения; – основы делового общения на русском и иностранном языках в устной и письменной формах; – основы и принципы командного менеджмента; – источники самообразования и принципы самоорганизации; – основополагающие нормативные правовые акты различных сфер деятельности; – юридические основы	– устанавливать причинно-следственные связи между историческими явлениями и выявлять связь прошлого и настоящего; – делать выводы по результатам оценки; – вести устный, письменный диалог на русском и иностранном языке; – адаптироваться в командной среде; – толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; – определять приоритеты и формировать этапы самообразования; – использовать правовые знания в практической деятельности; – совершать юридические действия в точном соответствии с законами международного и	– способностью использовать основы философских знаний, анализировать закономерности развития; – способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности деятельности предприятий – иностранным языком в объеме, необходимом для возможности получения информации из зарубежных источников; – способностью к установлению коммуникаций межличностного и межкультурного взаимодействия; – способностью работать в команде; – способностью поиска оптимальных решений в организации самостоятельного обучения; – навыками применения законодательства при решении практических задач с учетом

	деятельности сервисных предприятий; – нормы физического развития человека; – методы защиты персонала и населения в условиях катастроф, аварий, стихийных бедствий	российского права; – поддерживать необходимый уровень физической подготовленности; – реализовывать меры защиты персонала и населения от возможных последствий катастроф, аварий, стихийных бедствий	социальной политики государства; – владеть методами обеспечения пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний; – приемами первой помощи, методами защиты в условиях чрезвычайных ситуаций
Общепрофессиональные ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3	– информационную и библиографическую культуру; – различные источники информации по объекту сервисного продукта; – алгоритм организации сервисного процесса; – технологию процесса обслуживания потребителя	– использовать различные источники информации с соблюдением требований информационной безопасности; – разрабатывать технологии процесса сервиса; – развивать клиентские отношения с учетом требования потребителя; – организовать процесс обслуживания потребителей	– способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий; – технологией разработки сервисного продукта; – технологиями организации процесса обслуживания потребителей
Профессиональные ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4 ПК-5 ПК-6 ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-10 ПК-11 ПК-12	– организацию контактной зоны предприятий сервиса; – способы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса; – научно-техническую информацию отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; – методы исследования социально-психологических особенностей потребителя сервисных услуг; – направления инновационного развития в сфере сервиса; – современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг; – методами разработки процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; – методы диверсификации сервисной деятельности; – основные психологические особенности потребителя; – методы диагностики и экспертизы объектов сервиса; – источники информации	– организовывать контактные зоны предприятий сервиса; – планировать производственно-хозяйственную деятельность сервисных предприятий; – анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области сервисной деятельности; – исследовать социально-психологические особенности потребителя сервисных услуг; – адаптировать инновационные технологии в условиях работы с потребителем; – применять современные сервисные технологии в процессе обслуживания; – использовать информационные и коммуникативные технологии в продвижении и реализации сервисных услуг; – использовать методы диверсификации сервисной деятельности; – учитывать основные психологические особенности потребителя при обслуживании; – диагностировать объекты	– основами организации контактной зоны сервисного предприятия; – технологией планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса; – методиками исследования социально-психологических особенностей потребителя сервисных услуг; – инновационными технологиями обслуживания в сервисной деятельности – технологиями предоставления сервисных услуг с учетом современных технологий; – навыками анализа и обработки научно-технической информации в области сервисной деятельности; – технологиями продвижения сервисных услуг с использованием информационных и коммуникативных технологий; – навыками диверсификации сервисной деятельности; – навыками учета основные психологические особенности потребителя при обслуживании; – навыками применения нормативных документов по качеству в сервисной деятельности; – навыками диагностирования

	в области сервисной деятельности; – технологию работы в контактной зоне сервисного предприятия; – системы оценки качества, особенности стандартизации и сертификации в сервисной деятельности	сервиса; – работать в контактной зоне сервисного предприятия с потребителем; – пользоваться нормативными документами в области качества, стандартизации и сертификации в сервисной деятельности	сервисных объектов; – навыками работы в контактной зоне сервисного предприятия; – технологиями общения, обслуживания потребителя с учетом его требований

Описание показателей и критериев оценивания результатов защиты ВКР, а также шкал оценивания:

Показатели оценки выпускной квалификационной работы

Государственная экзаменационная комиссия (ГЭК) оценивают степень соответствия представленной ВКР и ее защиты требованиям ФГОС ВО, включая общие требования по оцениванию сформированности компетенций, опираясь на следующие критерии:

– актуальность темы исследования;

– постановка целей и задач исследования;

– практическая значимость выполненного исследования;

– уровень анализа литературных данных и других источников информации по тематике работы, степень их новизны и достоверности;

– выбор и обоснование методов исследований, оценка их надежности и корректности;

– обоснованность и аргументированность сделанных выводов;

– оформление работы и язык изложения;

– содержание заслушанного доклада;

– качество презентации ВКР;

– полнота и аргументированность ответов студента на замечания рецензента и вопросы, заданные при обсуждении ВКР;

– наличие публикаций, дипломов победителя конкурсов, рекомендаций к практическому использованию или опубликованию и т.д.

Оценка ВКР дается ГЭК на закрытом заседании простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии. При равном числе голосов председатель комиссии (или заменяющий его заместитель председателя комиссии) обладает правом решающего голоса. В процессе обсуждения оценки учитываются мнения научного руководителя и рецензента о работе выпускника.

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственной итоговой аттестации.

Таблица 2 – Показатели оценки выпускной квалификационной работы

Оценка (шкала оценивания)	Описание показателей
Продвинутый уровень (оценка «отлично»)	– всесторонние и глубокие знания программного материала по теме ВКР; – глубокое раскрытие темы ВКР; – изложение материала в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; – освоение актуальной и достоверной основной, дополнительной литературы по теме ВКР; – умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и развитии; – сформированность необходимых практических навыков работы с изученным материалом; – качественное оформление работы; – содержательность доклада и презентации; – полные, четкие, логически последовательные, правильные ответы на поставленные в ходе обсуждения ВКР вопросы, способность делать обоснованные выводы
Повышенный уровень (оценка «хорошо»)	– глубокое раскрытие темы; – качественное оформление работы; – содержательность доклада и презентации; – систематический характер знаний и умений; – достаточно полные и твёрдые знания программного материала по теме ВКР, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых явлений (процессов); – последовательные, правильные, конкретные, без существенных неточностей ответы на поставленные вопросы; уверенность при ответе на дополнительные вопросы; – знание основной литературы по теме; – умение достаточно полно анализировать факты, события, явления и процессы, применять теоретические знания при решении практических задач; – наличие в содержании работы и ее оформлении небольших недочетов или недостатков в представлении результатов к защите

Оценка (шкала оценивания)	Описание показателей
Базовый (пороговый) уровень (оценка «удовлетворительно)	– знание основного материала по теме ВКР в объеме, необходимом для последующей практической деятельности; – неполное раскрытие темы, выводов и предложений, носящих общий характер; – неточности и нарушения логической последовательности в изложении материала во время защиты и в ответах на дополнительные вопросы, но в основном демонстрация необходимых знаний и умений для их устранения при корректировке со стороны членов ГЭК; – правильные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы, несущественные ошибки; – затруднения при ответах на вопросы; – отсутствие наглядного представления работы; – умение применять теоретические знания к решению основных практических задач, ограниченные навыки в обосновании выдвигаемых предложений и принимаемых решений; – недостаточное использование научной терминологии; – несоблюдение норм литературной речи
Недостаточный уровень (оценка «неудовлетворительно»)	– существенные пробелы в знании основного материала по теме ВКР; – слабое и неполное раскрытие темы; – непонимание основного содержания теоретического материала; – неспособность ответить на уточняющие вопросы; – отсутствие умения научного обоснования проблем; – неточности в использовании научной терминологии – выводы и предложения, носящие общий характер; – принципиальные ошибки, которые не позволяют приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки; – отсутствие наглядного представления работы и ответов на вопросы

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся при подготовке выпускной квалификационной работы

1. Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры КубГУ. URL: www.kubsu.ru.

2. Положение подготовке и защите выпускных квалификационных работ КубГУ. URL: www.kubsu.ru.

3. Структура и оформление бакалаврской, дипломной, курсовой работ и магистерской диссертации: учеб.-метод. указания / сост. М.Б. Астапов, О.Л. Бондаренко. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2016. – 49 с.

7 Методические указания по выполнению и защите выпускной квалификационной работы

7.1 Порядок выполнения выпускных квалификационных работ

Выпускная квалификационная работа – это работа, в которой на основании авторских разработок или авторского обобщения научно-практической информации решены задачи, имеющие важное значение для той области деятельности, которой посвящена тема работы.

Студенту предоставляется право выбора темы ВКР вплоть до предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее написания. При выборе темы работы автор исходит из ее актуальности и личных научных и практических интересов. При необходимости помощь в выборе темы могут оказать научный руководитель и преподаватели кафедры.

Темы выпускных квалификационных работ закрепляются за студентами приказом ректора на основе их личных заявлений. Заявление на выполнение ВКР, после согласования с научным руководителем (который визирует заявление студента), подается на имя заведующего кафедрой. Все заявления регистрируются в журнале регистрации ВКР с указанием ФИО выпускника, научного руководителя, темы и даты подачи заявления. Заявление является основанием для назначения научного руководителя ВКР из числа преподавателей кафедры, имеющих ученые степени и/или звания. Форма заявления приведена в Приложении 2.

Научный руководитель назначается, как правило, из числа доцентов и профессоров. При необходимости могут назначаться консультанты из числа специалистов по изучаемой проблеме. Научный руководитель контролирует все этапы подготовки и написания работы вплоть до ее защиты.

Тема, а также научный руководитель ВКР закрепляются на заседании кафедры. Утвержденные кафедрой темы и руководители ВКР утверждаются приказом ректора университета по представлению директора Института географии, геологии, туризма и сервиса (ИГГТС) не позднее 15 декабря текущего учебного года. После издания приказа изменение темы и руководителя не разрешается. В исключительных случаях не позднее, чем за один календарный месяц до защиты кафедрой может быть внесено изменение, в том числе уточнение, в тему ВКР, которое оформляется соответствующим приказом.

Работа над ВКР ведется по определенному графику, в котором указаны сроки выполнения отдельных частей ВКР, а также сроки прохождении обязательных процедур (предзащита, нормоконтроль, проверка на наличие плагиата, предоставление готовой работы в директорат). График подписывается научным руководителем и студентом перед началом работы над ВКР. График работы над ВКР представлен в Приложении 3.

Работа над ВКР начинается с обязательного уточнения ее структуры и согласования рабочего плана по ее написанию с научным руководителем.

Рабочий план подготовки ВКР составляется после отбора и предварительного изучения обучающимся источников информации и согласовывается с научным руководителем. Рабочий план может иметь произвольную форму, позволяющую включать в него новые аспекты, появляющиеся в процессе разработки темы.

После уточнения структуры с научным руководителем студент работает над ВКР самостоятельно в соответствии с согласованным рабочим планом. Образец содержания ВКР представлен в Приложении 4.

Согласно Положению о подготовке и защите выпускных квалификационных работ ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в обязанности научного руководителя входит:

– помощь студенту в выборе (формулировке темы) ВКР и разработке плана ее выполнения, а также в определении технологии проведения исследования;

– консультирование по подбору литературы и фактического материала;

– контроль за выполнением ВКР в соответствии с индивидуальным планом;

– оценка качества выполнения ВКР в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями (отзыв научного руководителя).

В процессе работы над ВКР студент обращается за консультациями к научному руководителю по мере необходимости. Консультации по общим вопросам, связанным с подготовкой и представлением ВКР к защите, оказывают научный руководитель и заведующий кафедрой в соответствии с графиком консультаций.

Не позднее, чем за месяц до определенного срока защиты на заседании кафедры проводится предзащита ВКР, целью которой является определение степени готовности ВКР к защите и соответствия ее заявленной теме. Она включает доклад выпускника о проделанной работе и устный отзыв научного руководителя.

Тексты ВКР, за исключением текстов ВКР, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, проходят проверку на объем заимствования с использованием системы «Антилпагиат» и размещаются организацией в электронно-библиотечной системе университета.

По завершению работы над ВКР научный руководитель дает письменный отзыв, в котором характеризует выполненную работу студента над выбранной темой и полученной работы, ее актуальности, уровне теоретической подготовки и профессиональной компетентности выпускника. Получение отрицательного отзыва не является препятствием для допуска к защите.

ВКР выпускника рекомендуется пройти рецензирование (не является обязательным для бакалавров). Рецензент(ы) должны быть из числа наиболее компетентных в проблеме исследования специалистов. В качестве рецензентов могут выступать квалифицированные преподаватели других кафедр университета, а также специалисты сторонних организаций, представители работодателей. В качестве рецензентов не могут привлекаться преподаватели кафедры, на которой выполнена данная ВКР (кафедры международного туризма и менеджмента).

Рецензия дается в письменном виде и должна носить критический характер. В рецензии оцениваются все разделы работы, ее актуальность, степень самостоятельности исследования, владения студентов методами сбора материала и его научного анализа, практическая значимость выполненной работы, аргументированность выводов логика, язык и стиль изложения материала. В рецензии должны содержаться замечания и оценка работы. Форма рецензии на ВКР представлена в Приложении 5.

7.2 Порядок и сроки представления выпускной квалификационной работы научному руководителю и в ГЭК

После завершения подготовки ВКР научный руководитель представляет письменный отзыв о работе обучающегося в период совместной работы над исследованием.

Подготовленная и полностью оформленная работа, с подписями руководителя, студента на титульном листе, вместе с отзывом научного руководителя, рецензией (при наличии) и справками о практическом использовании результатов (при наличии) представляется на кафедру для прохождения нормоконтроля. Образец титульного листа ВКР представлен в Приложении 6.

На кафедре назначается нормоконтролер (нормоконтролеры), функцией которого является ознакомление выпускников с правилами оформления ВКР и контроль за соответствием оформления предъявляемым требованиям.

Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом и рецензией (рецензиями) не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР.

ВКР, отзыв и рецензия (рецензии) передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты.

7.3 Порядок подготовки студента к защите выпускной квалификационной работы

Подготовка обучающегося к защите ВКР включает оформление следующих документов:

- Письменного выступления, в котором в краткой форме (не более 7–10 минут) последовательно раскрываются актуальность темы, сущность рассматриваемой проблемы, основные подходы к ее решению, выводы и рекомендации. Цель и задачи работы не перечисляются, можно упомянуть только те задачи, решение которых представляет собой

основу сформулированных рекомендаций по раскрываемой теме. В выступлении следует обосновать актуальность темы, показать практическую значимость исследования, дать краткий обзор глав работы и, самое главное, представить полученные в процессе результаты. Желательно использовать в докладе простые короткие предложения, так как это облегчит выступающему изложение материала.

- Мультимедийной презентации, содержащей основные результаты работы. При создании слайдов следует избегать излишних графических эффектов – витиеватых фоновых рисунков, теней, полутонов и прочего. Желательно придерживаться не сильно яркой цветовой гаммы, представлять слайды без анимации и музыкального сопровождения. Необходимо начать мультимедийную презентацию с титульного слайда и завершить итоговым слайдом. На титульном сладе приводятся название темы работы, фамилия и инициалы автора и научного руководителя. Слайды должны быть пронумерованы и иметь заголовки. На слайдах должны быть использованы те таблицы, графики, диаграммы и схемы, которые приведены в работе.

- Рецензии (при наличии) от организации на выполнение работы по заявленной теме (на фирменном бланке), подписанного руководителем организации, и заверенного печатью.

- Справки (при наличии) организации о принятии к рассмотрению или внедрению предложений, содержащихся в работе (на фирменном бланке), подписанной руководителем организации, и заверенной печатью.

Рецензия и справка о внедрении не является обязательным и согласовывается с научным руководителем.

Не менее чем за 2 дня до дня защиты обучающийся должен представить секретарю ГЭК следующие материалы:

– экземпляр ВКР в бумажном виде в твердом переплете с подписями заведующего выпускающей кафедры, научного руководителя и студента (1 экземпляр);
– отзыв научного руководителя;
– рецензия и справка о внедрении (при наличии).

7.4 Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Порядок защиты ВКР устанавливается кафедрой международного туризма и менеджмента. График (сроки) выполнения и написания ВКР определяется ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Предварительно прочитанная, одобренная и подписанная научным руководителем ВКР предъявляется на кафедру.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по образовательной программе высшего образования по направлению 43.03.01 «Сервис».

Защита ВКР осуществляется на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии (ГЭК), утверждаемой в установленном порядке, с участием научного руководителя, рецензента (при наличии) и консультанта (при наличии). Время, отводимое на защиту ВКР, определяется утвержденными нормами времени.

Секретарь ГЭК представляет на заседании ГЭК по каждой ВКР следующие материалы:

– экземпляр ВКР;
– отзыв научного руководителя;
– зачетную книжку студента;
– рецензию и справку о внедрении (при наличии).

Процедура защиты ВКР состоит из следующих этапов:

– сообщение (доклад) студента об основном содержании работы (не более 10 минут), сопровождается демонстрацией мультимедийной презентации;

– ответы студента на вопросы членов комиссии;

– выступление членной комиссии и других лиц;

– оглашение отзыва научного руководителя на ВКР;

– оглашение рецензии и справки о внедрении на ВКР (при наличии);

– ответы студента на вопросы и замечания членов ГЭК.

Порядок оценивания защиты ВКР

После завершения защиты всех ВКР, предусмотренных по графику на текущий день, объявляется перерыв для обсуждения членами комиссии итогов защиты и выставления окончательной оценки студентам. Результаты защиты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Итоговая оценка за выпускную квалификационную работу выводится с учетом:

– результатов выпускной квалификационной работы;

– отзыва и рецензии на выпускную квалификационную работу (при наличии);

– доклада на защите выпускной квалификационной работы;

– ответа студента на вопросы членов ГЭК;

– качества мультимедийной презентации.

Оценивание ВКР на основании **анализа сформированности компетенций** (Таблица 2):

– «отлично» – высокий уровень сформированности компетенций (более половины компетенций имеют высокий уровень сформированности);

– «хорошо» – продвинутый уровень сформированности компетенций (более половины компетенций имеют продвинутый уровень сформированности);

– «удовлетворительно» – базовый уровень сформированности компетенций (более половины компетенций имеют базовый уровень сформированности);

– «неудовлетворительно» – компетенции не сформированы.

Доклад студента оценивается:

– «отлично», если продемонстрирована высокая степень полноты и обобщения содержания темы и цели ВКР. Изложение доклада краткое, последовательное, логичное, язык грамотный, выразительный. Выводы аргументированы, доказательны;

– «хорошо», если содержание и основная цель работы раскрыты; доклад изложен достаточно последовательно, грамотно, с выделением главных моментов; отдельные положения обоснованы недостаточно убедительно; в отдельных случаях наблюдается неправильное использование терминологии;

– «удовлетворительно», если содержание и цель ВКР в основном раскрыты; при изложении доклада есть небольшие нарушения в логике, доклад сведен к теоретизированию или простому перечислению последовательности рекомендуемых действий; наблюдается неправильное использование терминологии;

– «неудовлетворительно», если содержание и цель ВКР не раскрыты; при изложении доклада есть нарушения в логике, прослеживаются затруднения в умении выделить главное и второстепенное; доклад не соответствует задачам выпускной квалификационной работы; неправильно используется терминология.

Ответы студента на вопросы оцениваются:

– на «отлично», если продемонстрирован высокий научно-теоретический уровень, эрудиция, свободное оперирование материалами ВКР; умение логично, доказательно, аргументировано излагать ответ, отвечать на проблемные вопросы, обосновывать собственное мнение, оперативно, творчески использовать знания для решения проблемных ситуаций, анализировать и сопоставлять конкретные результаты; использовать собственный учебно-профессиональный опыт;

– на «хорошо», если продемонстрировано хорошее владение материалами выпускной квалификационной работы; умение выделить в ответе главное и второстепенное; умение анализировать, сопоставлять полученные результаты; знание

специальных терминов и определений; однако имеются единичные несущественные ошибки;

– на «удовлетворительно», если продемонстрировано воспроизведение материала ВКР с небольшим количеством ошибок, воспроизведение знаний по отдельным вопросам и умение использовать знания при решении типовых практических заданий с незначительной помощью со стороны задающих вопросы;

– на «неудовлетворительно», если воспроизведение учебного материала неполное и фрагментарное; имеются затруднения в применении знаний и умений, в ответах имеются существенные ошибки, которые студент не может исправить даже с помощью преподавателя.

Иллюстративная часть доклада, включающая мультимедийную презентацию, оценивается:

– на «отлично», если презентация является качественной, информативной, представленный материал хорошо структурирован; иллюстративная часть оформлена грамотно, аккуратно; в ней полностью отражены все структурные разделы выпускной квалификационной работы;

– на «хорошо», если презентация оформлена достаточно грамотно, но недостаточно аккуратно; размещение и компоновка рисунков имеют единичные несущественные ошибки, которые не отражаются на качестве презентации в целом;

– на «удовлетворительно», если презентация содержит неструктурированный текст, дублирующий доклад;

– на «неудовлетворительно», если презентация содержит множество существенных ошибок; имеются множественные несоответствия иллюстративной части и пояснительной записки ВКР.

Государственная экзаменационная комиссия большинством голосов определяет оценку по каждой работе, затем приглашаются студенты и председатель ГЭК сообщает выпускникам окончательные итоги защиты ВКР.

Наиболее интересные в теоретическом и практическом отношении ВКР могут быть рекомендованы к публикации, а также представлены к участию в конкурсе научных работ студентов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для подготовки к защите выпускной квалификационной работы

Основная литература:

1. Анисимова В.В. География сферы обслуживания (третичный сектор экономики): учебное пособие / В.В. Анисимова, И.А. Романова, М.Л. Некрасова. – Краснодар: Кубанский государственный университет, 2014. – 298 с. *(в библиотеке КубГУ 70 экз.)*

2. Бакирова Г.Ф. Психология развития и мотивации персонала: учеб. пособ. / Г.Ф. Бакирова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 439 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=882352.

3. Барчуков И.С. Методы научных исследований в туризме: учебное пособие / И.С. Барчуков. – М.: Академия, 2008. – 221 с. *(в библиотеке КубГУ 15 экз.)*.

4. Васильев Г.А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг: учеб. пособ. / Г.А. Васильев, Е.М. Деева. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 192 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступ: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114559.

5. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособ. / М.В. Виноградова, З.И. Панина. – М.: Дашков и К, 2014. – 448 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/50257.

6. Вяликов Д.С. Разработка мероприятий по повышению качества услуг населению / Д.С. Вяликов. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 108 с.

[Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page= book&id=89579.

7. Годин А.М. Брендинг: учеб. пособ. / А.М. Годин. – М.: Дашков и К°, 2016. – 184 с. [Электронный ресурс]. – Режи доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page= book&id=453899.

8. Гущина И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студентов вузов / И.А. Гущина, Н.А. Зайцева. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2010. – 239 с. *(в библиотеке КубГУ 23 экз.).*

9. Дашкова Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: учеб. пособ. / Т.Л. Дашкова. – М.: Дашков и К°, 2014. – 72 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452823.

10. Домбровская А.Ю. Методы научного исследования социально-культурной деятельности: учеб.-метод. пособ. / А.Ю. Домбровская. – СПб.: Лань, Планета музыки, 2013. – 160 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/37001.

11. Ершов А.К. Управление качеством: учеб. пособ. / А.К. Ершов. – М.: Логос, 2008. – 287 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page= book&id=84860.

12. Жигалова В.Н. Логистика: учеб. пособ. / В.Н. Жиганова. – Томск: Эль Контент, 2015. – 166 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480933.

13. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособ. / Т.А. Казакевич. – СПб.:Интермедия, 2014. – 186 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=225942&sr=1.

14. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): учеб. псоб. / Н.А. Коноплева. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 248 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/44298.

15. Котлер Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм учеб. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 1071 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713.

16. Левкин Г.Г. Основы логистики: учеб. пособ. / Г.Г. Левкин. – М.: Инфра-Инженерия, 2014. – 240 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=234779.

17. Лесников А.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособ. / А.М. Лесников. – Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. – 195 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/63772.

18. Макашев М.О. Бренд: учеб. пособ. / М.О. Макашев. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 207 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page= book&id=114390.

19. Маркетинг в туристской индустрии: учеб. пособ. / Под ред. Ю.П. Кожаева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 303 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036.

20. Некрасова М.Л. Документационное обеспечение управления на предприятиях туризма и сервиса: учебное пособие / М.Л. Некрасова. – Краснодар: Кубанский государственный университет, 2009. – 656 с. *(в библиотеке КубГУ 52 экз.).*

21. Неретина Т.Г. Организация сервисной деятельности: учеб.-метод. компл. / Т.Г. Неретина. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 102 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/20191.

22. Особенности делового этикета в туриндустрии: учеб.-метод. пособ. / сост. Н.А. Лукьянова. – Омск: СибГУФК, 2013. – 72 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red &book_id=277329.

23. Перемитина Т.О. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. пособ. / Т.О. Перемитина. – Томск: ТУСУР, 2016. – 150 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480887.

24. Пипко Е.Г. Формирование стратегии предприятий сервиса на рынке деловых услуг: монография / Е.Г. Пипко. – М.: Креативная экономика, 2010. – 136 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/4246.

25. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве: учеб. / М. Райли. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 191 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557.

26. Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве: учеб. пособ. / Л.А. Родигин, Е.Л. Родигин. – М.: Советский спорт, 2014. – 208 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/69836.

27. Родигин Л.А. Экономическая эффективность интернет-проектов в туризме: монография / Л.А. Родигин, К.В. Наймарк. – М.: Советский спорт, 2011. – 400 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258439.

28. Романычев И.С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Дашков и К°, 2016. – 182 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438.

29. Семиглазова В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособ. / В.А. Семиглазова. – Томск: ТУСУР, 2016. – 164 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red &book_id=480954.

30. Скоробогатова Т.Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход: учеб. / Т.Н. Скоробогатова. – М.: Креативная экономика, 2008. – 204 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/ book/4251.

31. Советов В.М. Основы функционирования систем сервиса: учеб. пособ. / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. – 624 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=190315.

32. Торосян Е.К. Основы предпринимательской деятельности: учеб. пособ. / Е.К. Торосян, Л.П. Сажнева, Ж.Н. Зарубина. – СПб.: НИУ ИТМО, 2016. – 130 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/91477.

33. Тультаев Т.А. Маркетинг товаров и услуг: учеб.-практич. пособ. / Т.А. Тультаев. – М.: Евразийский открытый институт, 2011. – 318 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=91071.

34. Управление качеством: учеб. / Под ред. С.Д. Ильенкова. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 288 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966.

35. Усманов В.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе учеб. пособ. / В.В. Усманов, И.В. Марусева, А.В. Кокарева. – Пенза: ПензГТУ, 2012. – 324 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/62578.

36. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учеб. пособ. / В.Г. Федцов. – М.: Дашков и К°, 2017. – 248 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450740.

37. Фурсов В.А. Сервисная деятельность: учеб. пособ. / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов. – Ставрополь: СКФУ, 2015. – 148 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959.

38. Хайретдинова О.А. Организация досуга туристов: учеб. пособ. / О.А. Хайретдинова. – Уфа: УГУЭС, 2015. – 55 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red &book_id=445127.

39. Червяков В.М. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. пособ. / В.М. Червяков, А.О. Пилягина, П.А. Галкин. – Тамбов: ТГТУ, 2015. – 113 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page= book&id=444677.

40. Шадрина Л.Ю. Инновационный менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособ. / Л.Ю. Шадрина. – СПб.: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 171 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/63812.

41. Шитов В. Н. Информационные технологии в туристской индустрии: учеб. пос. для студентов вузов. – М: КНОРУС, 2016. – 385 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:https://biblio-online.ru/book/1DC33FDD-8C47-439D-98FD8D445734B9D9/ informatika-i-informacionnye-tehnologii.

Дополнительная литература:

1. Алексашкина Е.И. Антикризисное управление на предприятии: учеб. пособ. / Е.И. Алексашкина, В.Л. Василёнок, В.В. Негреева. – СПб.: НИУ ИТМО, 2015. – 92 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/91503.

2. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства: учеб. пособ. / З.Б. Амирова. – М.: Альтаир, МГАВТ, 2014. – 85 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691.

3. Беспалова Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет: учеб. / Ю.М. Беспалова. – М.: ФЛИНТА, 2016. – 386 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/83778.

4. Бочарников В.Н. Информационные технологии в туризме: учеб. пособ. / В.Н. Бочарников. – М.: МПСИ: Флинта, 2008. – 357 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/34234C8A-E4D5-425A-889B-09FE2B39D140/informacionnye-tehnologii.

5. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учеб. / В.Г. Велединский. – М.: Кнорус, 2013. – 176 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/53291.

6. Демчук О.Н. Антикризисное управление: учеб. пособ. / О.Н. Демчук, Т.А. Ефремова. – М.: ФЛИНТА, 2009. – 245 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/20166.

7. Загорская Л.М. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособ. / Л.М. Загорская. – Новосибирск: НГТУ, 2012. – 292 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red &book_id=228860.

8. Козлова В.А. Реклама в туризме: учеб.-метод. пособ. / В.А. Козлова. – Орел: МАБИВ, 2014. – 126 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru /index.php?page=book&id=428609.

9. Коробко В.И. Экологический менеджмент: учеб. пособ. / В.И. Коробко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 303 с. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book &id=118199.

10. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учеб. / Г.Д. Крылов. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 671 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page= book&id=114433.

11. Лапшина С.Н. Информационные технологии в менеджменте / С.Н. Лапшина, Н.И. Тебайкина. – Екатеринбург: УФУ, 2014. – 85 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275747.

12. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учеб. пособ. / Т.Г. Неретина. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 168 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/44300.

13. Охотина Н.М. Сервисная деятельность: учеб. пособ. / Н.М. Охотина. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. – 116 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497.

14. Расторгуев Д.Н. Информационные технологии в менеджменте: учеб.-практич. пособ. / Д.Н. Расторгуев. – Ульяновск: УлГТУ, 2012. – 129 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363228.

15. Самсонова М.В. Управление процессами: учеб.-практич. Пособ. / М.В. Самсонова. – Ульяновск: УлГТУ, 2014. – 187 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363491.

16. Чернышева Т.Л. Связи с общественностью (PR): учеб. пособ. / Т.Л. Чернышева. – Новосибирск: НГТУ, 2012. – 140 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228940.

Для успешного прохождения ГИА инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

Периодические издания:

1. Журнал «Вестник МГУ. Серия: Общественные науки»;
2. Журнал «Вестник МГУ. Серия: Общественные науки»;
3. Журнал «Известия Русского географического общества»;
4. Журнал «Мировая экономика и международные отношения»;
5. Журнал «Наука Кубани»;
6. Журнал «Общество и экономика»;
7. Журнал «Природа. Общество. Человек»;
8. Журнал «Региональная экономика: теория и практика»;
9. Журнал «Регионология»;
10. Журнал «Регион: экономика и социология»;
11. Российский экономический журнал;
12. Журнал «Экономика и жизнь»;
13. Журнал «Экономист»;
14. Российская туристская газета;
15. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»;
16. Журнал «National Geographic»;
17. Журнал «ГЕО»
18. Журнал «Турбизнес»;
19. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
20. Журнал «Сервис в России и за рубежом»;
21. Журнал «Сервис plus».

9 Перечень информационных технологий, используемых при подготовке к ГИА, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В процессе организации подготовки к ГИА применяются современные **информационные технологии:**

– мультимедийные технологии, для чего проводятся в помещениях, оборудованных экраном, видеопроектором, персональными компьютерами.

– компьютерные технологии и программные продукты, необходимые для сбора и систематизации информации, проведения требуемых расчетов и т.д.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

– Microsoft Office;

– Access;
– Excel.

Перечень информационных ресурсов:

– российская государственная библиотека – http://rsl.ru;
– российское образование: федеральный портал. – http://www.edu.ru;
– сайт Министерства курортов туризма и олимпийского наследия Краснодарского края. – www.kurortkuban.ru;
– сайт публикаций и научных изданий по туризму http://turlib.ru;
– университетская библиотека online. – http://www.biblioclub.ru;
– федеральный образовательный портал – экономика, социология, менеджмент – http://ecsocman.edu.ru/;
– электронная библиотечная система «znanium.com»;
– электронная библиотечная система «Лань»;
– электронная библиотечная система «Университетская библиотека online»;
– электронная библиотечная система «Юрайт»;
– электронная библиотечная система «elibrary.ru»;
– электронно-библиотечная система «Консультант студента», и др.

Перечень информационных справочных систем:

– единое окно доступа к образовательным ресурсам. – http://window.edu.ru;
– информационно-правовая система «Гарант». – http://garant.ru;
– информационно-правовая система «Консультант Плюс». – http://consultant.ru.

10 Порядок проведения ГИА для лиц с ограниченными возможностями здоровья

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

– проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

– присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с председателем и членами государственной экзаменационной комиссии);

– пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

– обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи: продолжительность выступления, обучающегося при защите ВКР – не более чем на 15 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

1. *Для слепых:*

– задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

– письменные задания выполняются обучающимися на бумаге или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

– при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

2. *Для слабовидящих:*

– задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;

– обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

– при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

3. *Для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:*

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

4. *Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата* (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

– письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

– по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей.

11 Материально-техническая база, необходимая для проведения ГИА

№	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень оборудования и технических средств обучения
1	Лекционные аудитории (218, 219)	оснащены новейшими техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет, оснащены

		учебными досками, комплектом учебной мебели
2	Лекционные аудитории (200, 201, 207, 208, 205, 211)	мультимедийные аудитории с выходом в Интернет; видеопроектором, экраном; преподавательской трибуной, ноутбуком, оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
3	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций, самостоятельной работы обучающихся (209, 212)	оснащены ноутбуком с выходом в Интернет (3 шт.) программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета, персональным компьютером (1 шт.), МФУ (3 шт.), географическими картами, наглядными пособиями, плакатами и макетами (глобусами), учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов (1 шт.), мобильным экраном для проектора (1 шт.). Географические карты: Мира, России, Краснодарского края. Атласы: 1. Атлас мира. Обзорно-географический. − М.: Дизайн. Информация. Картография: Астрель, 2006. − 168 с. 2. Атлас России. Информационный справочник. − М.: Дизайн. Информация. Картография: АСТ: Астрель, 2009. − 232 с. 3. Атлас мира. Обзорно-географический. М.: Дизайн. Информация. Картография: Астрель, 2006. 168 с. 4. Атлас России. Информационный справочник. М.: Дизайн. Информация. Картография: АСТ: Астрель, 2009. 232 с. 5. Атлас Краснодарский край. Республика Адыгея. М., 1996.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
Примерная тематика выпускных квалификационных работ бакалавра

1. Автоматизация информационного обмена в сервисе
2. Азартные игры как часть индустрии развлечений
3. Азовское побережье как перспективная зона рекреации Краснодарского края
4. Анализ и организация продвижения курортно-туристских услуг на рынке
5. Анализ потребительского рынка г. Краснодара
6. Анализ рынка образовательного туризма
7. Анализ состояния средств размещения в Краснодарском крае
8. Бенгмаркетинг: возможности применения в сфере сервиса
9. Бизнс-план на предприятии сервиса
10. Брэндинг предприятия и его эффективность
11. Взаимодействие предприятия общественного питания с контрагентами-поставщиками
12. Взаимоотношения с клиентами на предприятиях сервиса в зависимости от их социально-психологических особенностей
13. Взаимосвязь сервиса с другими отраслями хозяйства
14. Влияние внутрифирменного обучения на эффективность работы персонала телефонной компании
15. Влияние интерьера и экстерьера на эффективность деятельности предприятий сервиса
16. Влияние стресса на психологическое состояние педагога средней школы
17. Влияние тимбилдинга на лояльность персонала сервисного предприятия
18. Внедрение и пути совершенствования информационного обеспечения предприятия сферы сервиса
19. Возможности использования в российских условиях зарубежного опыта управления предприятием сервиса
20. Возможности и проблемы развития персонала на предприятии сервиса
21. Возможности развития рынка отечественных сетевых кофеин в городе Краснодаре
22. Государственная и муниципальная политика реформирования ЖКК: общие проблемы и направления
23. Государственное регулирование кризисных ситуаций в жилищной и коммунально-бытовой сфере
24. Деятельность фирмы по обучению и повышению квалификации персонала
25. Дополнительные услуги в экскурсионном обслуживании
26. Дополнительные услуги на стадионе ФК «Краснодар»
27. Игорный бизнес как часть индустрии развлечений
28. Имиджевая политика сервисного предприятия
29. Индустрия пластиковых карт в сфере сервиса
30. Индустрия развлечений как фактор развития рекреационной сферы
31. Инновации в сфере сервиса и туризма
32. Интернет-маркетинг как средство продвижения туристской компании
33. Информационные технологии обеспечения процесса управления
34. Использование Интернет-технологий в маркетинговой деятельности туристских предприятий
35. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий сферы сервиса (на примере…)
36. Кадровая политика: набор и оценка персонала в сфере сервиса

37. Карьера в системе факторов, стимулирующих качество труда персонала сервисного предприятия

38. Конкурентная среда предприятия сферы сервиса и туризма в г. Краснодаре

39. Конкурентоспособность торгового предприятия на примере…

40. Концепция новой формы обслуживания АЗС

41. Лечебно-оздоровительный отдых в Краснодарском крае: проблемы м перспективы

42. Малый бизнес в сфере сервиса г. Краснодара

43. Малые предприятия в сфере услуг: проблемы и перспективы развития

44. Малые предприятия и их роль в формировании рынка услуг в сфере сервиса

45. Маркетинг услуг

46. Маркетинговые информационные системы в сервисе

47. Маркетинговые исследования рынка услуг

48. Маркетинговая стратегия специализированных средств размещения (на примере…)

49. Методы совершенствования организации обслуживания клиентов в турфирме

50. Моббинг как социально-психологический феномен в отечественных трудовых коллективах

51. Мотивационно-психологические факторы спроса в сервисе

52. Музей как социальное и культурное явление

53. Нематериальное стимулирование в розничной торговле (на примере…)

54. Новые виды социально-культурных услуг на современном рынке

55. Обеспечение качества в сфере сервиса и туризма

56. Опросные методы маркетинговых исследований в сфере услуг

57. Организация делопроизводства на предприятиях сервиса

58. Организационная культура предприятия в сфере сервиса и туризма

59. Организация бизнес-тренингов для специалистов предприятия сервиса

60. Организация и особенности анимации в гостиничных комплексах

61. Организация и пути совершенствования деятельности предприятий общественного питания

62. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг в гостиничных предприятиях

63. Организация обслуживания гостей гостиничных (ресторанных) предприятий и ее совершенствование

64. Организация плановой работы на предприятии сервиса

65. Организация рекламной кампании в сфере услуг

66. Основные тенденции и перспективы развития курортной индустрии Краснодарского края

67. Основные этапы разработки сервисного продукта

68. Особенности карьеры в сервисе и туризме

69. Особенности развития кондитерских в г. Краснодар

70. Особенности развития цветочного бизнеса

71. Особенности технологий продвижения сервисных услуг (на примере…)

72. Особенности финансово-экономической деятельности особо охраняемых природных территорий (на примере…)

73. Перспективы развития горного туризма в Краснодарском крае

74. Пляжи Краснодарского края как объекты туриндустрии

75. Повышение квалификации персонала крупной организации

76. Повышение качества обслуживания в розничной торговле

77. Повышение уровня конкурентоспособности предприятия общественного питания на примере…

78. Повышение экономической эффективности деятельности санаторного предприятия на примере…

79. Повышение эффективности и управления деятельности туроператора

80. Подбор и развитие системы управления персоналом на примере…

81. Популяризация и развитие оздоровительного туризма в Краснодарском крае

82. Предпринимательская деятельность и ее особенности в сфере сервиса.

83. Предприятия общественного питания, как составная часть туристского бизнеса

84. Применение современных методов стратегического менеджмента в управлении организацией

85. Проблемы кадрового менеджмента малых средств размещения

86. Проблема квалифицированных кадров в сфере сервиса и туризма России

87. Проблемы и перспективы авиационных перевозок туристов в Краснодарском крае

88. Проблемы и перспективы развития предприятия сервиса в условиях конкуренции (на примере…)

89. Проблемы оптимизации организационной структуры сервисного предприятия

90. Проблемы планирования на предприятиях сервиса

91. Проблемы повышения качества обслуживания в индустрии сервиса

92. Проблемы рекреационного районирования территории России

93. Прогнозирование управленческих решений

94. Программа снижения уровня конфликтности с клиентами страховой компании

95. Продвижение услуг сервисного предприятия города Краснодара (на примере…)

96. Проект создания предприятия в сфере услуг

97. Профессионально-деловые качества современного менеджмента

98. Процесс принятия управленческих решений

99. Процессы и особенности формирования коллектива предприятия индустрии развлечений

100. Психологические аспекты поведения потребителей на рынке развлечений

101. Психологические аспекты подбора и проверки персонала

102. Пути повышения конкурентоспособности сервисных предприятий

103. Пути повышения эффективности работы персонала в сфере сервиса

104. Пути формирования позитивного имиджа сервисных предприятий

105. Развитие военно-исторического туризма и его роль в патриотическом воспитании подрастающего поколения (на примере…)

106. Развитие гостиничной индустрии на ЮБК: проблемы и перспективы

107. Разработка интернет-сайта в целях продвижения рекламы сервисного предприятия

108. Разработка стратегии повышения экономической эффективности деятельности сервисного предприятия

109. Разработка управленческих решений в кризисных ситуациях

110. Разрешение конфликтов в организации (пути и методы)

111. Региональные особенности современного состояния внутреннего туризма и проблемы обслуживания туристов

112. Реклама в сфере туризма и сервиса

113. Рекреационный потенциал города Краснодара

114. Риски в сфере сервиса: прогнозирование и оптимизация деятельности предприятия

115. Роль железнодорожного транспорта в туристских перевозках Российской Федерации

116. Роль индустрии развлечений в современном развитии туризма и отдыха (на примере города Краснодара)

117.Роль сервисных подразделений в в промышленном предприятии
118.Роль телевидения в сфере организации досуга
119.Рынок общественного питания г. Кропоткин
120.Рынок услуг города Краснодара
121.Свадебные услуги гостиниц (на примере…)
122.Связи с общественностью сфере сервиса и туризма
123.Сегментация рынка услуг
124.Семейный туризм как форма досуговой деятельности
125.Система добровольной сертификации услуг центров отдыха
126.Событийный туризм в Краснодарском крае: проблемы и перспективы
127.Совершенствование кадровой деятельности на малом предприятии
128.Совершенствование культуры обслуживания предприятий общественного питания
129.Совершенствование маркетинговой политики предприятия индустрии развлечений
130.Совершенствование рекламной компании предприятий общественного питания
131.Совершенствование системы качества обслуживания клиентов гостиничного предприятия
132.Совершенствование системы подбора, обучения и развития персонала для сферы обслуживания
133.Совершенствование системы продаж услуг агентства недвижимости
134.Совершенствование системы продвижения и реализации турпродукта Крымского направления
135.Современная гостиничная анимация в конгресс-отелях на примере…
136.Современный подход к детской анимации в гостиничных комплексах
137.Современное состояние и перспективы развития кинотуризма в Российской Федерации
138.Современное состояние регионального рынка спортивных товаров
139.Современное состояние ритуального сервиса г. Краснодара
140.Создание и продвижение сайта фирмы
141.Создание мобильного офиса фирмы
142.Социально-психологические аспекты работы менеджера
143.Специфика менеджмента индустрии развлечений на примере развлекательных комплексов
144.Структура сервисного предприятия и ее роль в эффективности ее работы
145.Теоретические аспекты формирования территориальных туристско-рекреационных образований
146.Управление и организация работы сервисного предприятия
147.Управление качеством обслуживания в сетевом предприятии
148.Управление качеством обслуживания на предприятиях сервиса
149.Управление персоналом в офисе предприятия
150.Управление процессами труда на предприятиях СКС
151.Услуги питания: специальные формы обслуживания
152.Формирование стратегии обслуживания клиентов (на примере…)
153.Формы обслуживания потребителей в предприятиях питания, их выбор и методы оценки
154.Фототуризм в Краснодарском крае
155.Функциональная сущность управленческого персонала в деятельности современного торгового предприятия
156.Художественная самодеятельность как явление народного художественного творчества
157.Эстетическая культура ресторанного сервиса

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
Форма заявления студента на утверждение темы ВКР и научного руководителя

Зав. кафедрой международного
туризма и менеджмента
М.Ю. Беликову
студент__ __ курса
Института географии, геологии,
туризма и сервиса,
направление «Сервис»
ОФО/ЗФО/ЗФО ПОП
(договор)/(бюджет)
Ф._____
И._____
О._____
Тел._____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу назначить преподавателя кафедры Международного туризма и менеджмента_____
_____
моим научным руководителем и определить следующую тему выпускной квалификационной работы_____
_____
_____

Дата _____

Подпись студента _____

Согласовано:
Руководитель ВКР:_____

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ГРАФИК
подготовки, написания и оформления выпускной квалификационной работы

Студент _____
(фамилия, инициалы)
направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

Руководитель ВКР _____
(ученая степень, звание, фамилия, инициалы)
_____
Тема ВКР:_____
_____

№	Наименование работы	Сроки выполнения	Отметка руководителя о выполнении	
			дата выполнения	подпись руководителя
1	Разработка темы и составление плана ВКР и согласование с руководителем			
2	Подбор литературы, изучение нормативных актов, анализ статистической и теоретической информации по теме ВКР			
3	Представление руководителю теоретической части ВКР			
4	Представление руководителю практической части ВКР			
5	Первая проверка ВКР руководителем			
6	Вторая проверка ВКР руководителем			
7	Предзащита ВКР			
8	Проверка ВКР на нормоконтроль			
9	Подготовка доклада и иллюстрационного материала. Подготовка отзыва и рецензии (при наличии). Предоставление готовой работы в директорат			

Студент _____ _____ _____
дата *подпись* *фамилия, инициалы*

«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель ВКР _____ _____ _____
дата *подпись* *фамилия, инициалы*

ПРИЛОЖЕНИЕ 4
Образец оформления содержания выпускной квалификационной работы

СОДЕРЖАНИЕ

Введение…… 3

1 Сфера бытовых услуг в РФ…… 5

1.1 Краткая характеристика бытовых услуг…… 5

1.2 Структура и динамика российской сферы бытовых услуг…… 7

1.3 Особенности и проблемы российской сферы бытовых услуг…… 10

1.4 Особенности деятельности парикмахерских предприятий как составляющей сферы бытовых услуг…… 14

1.5 Анализ сферы бытовых услуг г. Краснодара…… 19

2 Парикмахерские как составная часть индустрии красоты…… 24

2.1 Теоретические аспекты индустрии красоты…… 24

2.2 Краткая характеристика российской индустрии красоты……..… 32

2.3 Парикмахерские услуги г. Краснодара…… 37

3 Проект создания парикмахерской «Прядки в порядке»…… 38

3.1 Проектирование сервисных организаций…… 38

3.2 Краткое резюме проекта…… 39

3.3 Общие данные проекта…… 42

3.4 Анализ рынков сбыта продукции и закупок сырья…… 42

3.5 Организационный план…… 49

3.6 Финансово-экономический план…… 52

Заключение…… 56

Список использованных источников…… 59

Приложение А. Схема предметного наполнения парикмахерской «Прядки в порядке»…… 64

Приложение Б. Расчет финансовых показателей…… 68

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Форма рецензии на выпускную квалификационную работу

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу бакалавра «Проект создания предприятия в сфере услуг», выполненную студентом ___ курса очной/заочной формы обучения Кубанского государственного университета, направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Фамилия Имя Отчество

Основное содержание рецензии:

1. Актуальность и практическая значимость темы.

2. Достоинства и недостатки работы.

3. Обоснованность основных выводов и рекомендаций.

4. Возможность использования авторских рекомендаций в работе предприятий сервиса.

5. Оценка работы в баллах.

6. Заключение рецензента (примерное):

Данная выпускная квалификационная работа является законченным самостоятельным исследованием, отвечающим всем предъявляемым требованиям, представляет интерес для предприятий туристской и сервисной деятельности, достойна оценки «отлично» и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Студент заслуживает присвоения квалификации «бакалавр» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Рецензент:

Должность _____

И.О. Фамилия *подпись и печать организации*

«___»_____ 201__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6
Образец титульного листа выпускной квалификационной работы

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «КубГУ»)

Кафедра международного туризма и менеджмента

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ В ГЭК

Заведующий кафедрой,
д-р геогр. наук, проф.
_____ М.Ю. Беликов
«___» _____201_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

ТЕМА

Работу выполнил(а) _____ И.О. Фамилия

Институт географии, геологии, туризма и сервиса

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис», ___ курс, ОФО/ЗФО/ЗФО ПОП

Научный руководитель,
доц., канд. геогр. наук _____И.О. Фамилия

Нормоконтролер,
доц., канд. геогр. наук _____И.О. Фамилия

Краснодар 201_