

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВПО «Казанский государственный университет культуры и искусств»**

«Утверждаю»
Проректор
по учебной работе
П.П. Терехов

«___» _____ 20__ г.

**ТРЕБОВАНИЯ К ИТОГОВОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ
100100.62 «Сервис»**

Форма обучения – очная
Нормативный срок обучения – 4 года

Казань, 2011

Требования к итоговой аттестации

Общие положения

Итоговая аттестация выпускника высшего учебного заведения является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме. Итоговая государственная аттестация проводится с целью определения общекультурных и профессиональных (с учетом профилизации) компетенций бакалавра, определяющих его подготовленность к решению профессиональных задач, установленных ФГОС ВПО по направлению 100100.62

«Сервис», способствующим его устойчивости на рынке труда и продолжению образования в магистратуре.

Итоговая государственная аттестация выпускников состоит из:

- государственного экзамена по направлению, призванного определить соответствие глубины и уровня знаний выпускника требованиям федерального государственного образовательного стандарта к содержанию, как отдельных дисциплин, так и направления в целом;

- защиты выпускной квалификационной работы.

Государственный экзамен проводится в виде междисциплинарного экзамена по нескольким профессиональным и профильным (с учетом профилизации) дисциплинам.

Вузом на основании Положения об итоговой аттестации выпускников КазГУКИ и методических рекомендаций УМО по образованию в области «Сервиса» определены порядок проведения и программа государственного экзамена

К государственному экзамену по направлению и к защите выпускной квалификационной работы допускаются студенты, завершившие полный курс обучения и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Выпускные квалификационные работы выполняются в форме бакалаврской работы.

Вузом на основании действующего Положения об итоговой аттестации выпускников КазГУКИ а также ФГОС ВПО в части требований к результатам освоения основной образовательной программы бакалавриата определены требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).

Выпускная квалификационная работа (ВКР) является завершающей формой государственной аттестации выпускника направления подготовки 100100.62 «Сервис» и выполняется в форме бакалаврской работы.

Бакалаврская работа «бакалавра сервиса» представляет собой законченную разработку. Бакалаврская работа может основываться на обобщении выполненных курсовых работ.

Формируемые компетенции: ОК-2; ОК-5; ОК-7; ОК-11, ОК-12; ОК-17; ПК-1; ПК-3, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-14, ПК-15

Основными целями ВКР являются:

- **систематизация**, закрепление и расширение теоретических и практических знаний студентов по избранной специальности;

- **развитие** умений и навыков ведения самостоятельной работы и применение различных методик исследования при решении определенных проблем и вопросов в ВКР;

Студент в процессе выполнения ВКР должен решить следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы, ее ценность и значение для осуществления конкретного вида сервисной деятельности;

- материалы, справочную и научную литературу по избранной теме; собрать необходимый статистический материал для проведения конкретного анализа; изложить

свою точку зрения по дискуссионным вопросам, относящимся к теме; провести анализ собранных данных, используя соответствующие методы обработки и анализа информации и выявить недостатки и проблемы (например, в деятельности предприятия индустрии туризма); сделать выводы и разработать рекомендации на основе проведенного анализа по повышению эффективности работы (по определенному виду деятельности либо комплексно).

При выборе темы ВКР следует руководствоваться:

- актуальностью проблемы,
- возможностью получения конкретных фактических данных,
- наличием специальной научной литературы,

Ежегодно не менее 20% бакалаврских работ должны иметь научно-исследовательский характер.

В целях оказания выпускнику теоретической и практической помощи в период подготовки и написания ВКР кафедра определяет ему научного руководителя. Научный руководитель от кафедры утверждается приказом ректора университета. Как правило, им является преподаватель кафедры, под руководством которого студент проходил преддипломную практику.

Руководитель ВКР обязан:

Оказать помощь студенту в выборе темы ВКР и разработке плана его выполнения.

Оказать помощь в выборе методики проведения исследования.

Дать квалифицированную консультацию по подбору литературных источников и фактических материалов, необходимых для выполнения работы.

Осуществлять систематический контроль за ходом выполнения ВКР в соответствии с разработанным планом и графиком.

После выполнения ВКР дать оценку качества ее выполнения и соответствия требованиям, предъявляемым к ней (отзыв руководителя).

Проводить предзащиту ВКР с целью выявления готовности студента к ее защите.

Дипломнику следует периодически (по обоюдной договоренности, примерно раз в неделю) информировать научного руководителя о ходе подготовки ВКР, консультироваться по вызывающим затруднения или сомнения вопросам, обязательно ставить в известность о возможных отклонениях от утвержденного графика выполнения работы.

Выпускнику следует иметь в виду, что научный руководитель не является редактором ВКР и поэтому не должен поправлять все имеющиеся в нем теоретические, методологические, стилистические и другие ошибки.

В ходе выполнения работы научный руководитель выступает, в основном, как оппонент, указывает дипломнику на недостатки аргументации, композиции, стиля и т.п., советует, как их лучше устранить.

Рекомендации и замечания научного руководителя дипломник должен воспринимать творчески. Он может учитывать их или отклонять по своему усмотрению, так как ответственность за теоретически и методологически правильную разработку и освещение темы, качество содержания и оформление ВКР полностью лежит на нем, а не на научном руководителе. Если выпускник нуждается в консультантах по отдельным специальным вопросам, то заведующий кафедрой может их назначить дополнительно.

К сдаче государственного экзамена и защите выпускной квалификационной работе допускаются студенты на основании приказа ректора Университета.

ВКР бакалавра (бакалаврская работа)

Общие требования к ВКР бакалавра:

- объем не более 80 стр. (без приложений);

- список использованной литературы - не менее 50 наименований, среди которых должно быть не менее 50-60% статей в профессиональных научных журналах, использование зарубежных источников по теме приветствуется.

Обязательным требованием к ВКР бакалавра, вне зависимости от ее типа, является демонстрация овладения студентом научными знаниями по избранной теме. Соответственно, в ней должен содержаться обзор научной литературы, должны быть освещены основные анализируемые проблемы, а также продемонстрировано знание основных точек зрения и концепций по данной тематике.

В ВКР бакалавра должно быть продемонстрировано овладение соискателем стандартными (общенаучными и специальными) методиками исследований, навыками социального проектирования и применения компьютерных программ, умение обобщать и анализировать фактический материал, используя теоретические знания и практические навыки.

ВКР бакалавра могут быть двух типов: научно-исследовательского и проектно-аналитического.

ВКР научно-исследовательского типа должна включать анализ значительного объема научной литературы (не менее 50 наименований), демонстрировать не только осведомленность, но и определенную самостоятельность автора в анализе теоретической проблемы, умение выдвигать некоторые самостоятельные, научно обоснованные суждения, идеи по избранной теме, делать выводы на основании анализа фактических данных.

ВКР проектно-аналитического типа должна строиться на анализе материалов, собранных студентом в период производственной практики, или в иных формах привлечения студентов к практической деятельности организаций, и быть направлена на решение практических проблем.

ВКР бакалавра выполняется на базе теоретических знаний и практических навыков, полученных студентом в период обучения. При этом она должна быть преимущественно ориентирована на знания, полученные в процессе изучения дисциплин общепрофессионального цикла и цикла специальных дисциплин (дисциплин профессионального цикла), подводить итог теоретическому обучению студента и подтверждать его профессиональные компетенции.

ВКР выполняется на завершающем этапе теоретического обучения, на последнем курсе. Время, отводимое на подготовку работы, определяется учебным планом соответствующей образовательной программы.

Выпускная работа должна представлять собой законченное решение конкретной научно-теоретической или практически прикладной задачи полиграфической сферы, включать совокупность результатов исследования и научно-практические положения, выдвигаемые автором на защиту. В ней должны быть определены пути дальнейшего развития исследуемой проблемы в одном из следующих аспектов:

- производственно-технологическом;
- организационно-управленческом;
- проектном;
- научно-исследовательском и методическом;
- информационно-аналитическом;
- психолого-педагогическом.

Выпускная квалификационная работа бакалавра должна удовлетворять следующим требованиям:

- содержать изложение теории проблемы, рассматриваемой в работе;
- использовать фактические данные полиграфических учреждений различного типа и вида, выступающих базами исследования: фактический материал в виде отчетных, плановых и прочих документов, таблиц, рисунков, диаграмм, схем и т.д.;
- содержать необходимые аналитические, прогнозные или плановые расчеты;

- использовать компьютерные технологии (электронные таблицы, пакеты прикладных программ, графики и т.д.);
- отражать знание положений законодательных, нормативных и инструктивных материалов по рассматриваемым в ней вопросам и умение их применять;
- носить научно-исследовательский характер. Опыт этой работы студент может получить, участвуя в выполнении исследовательских работ в период обучения в системе научно-исследовательской работы студента;
- предлагать рекомендации по совершенствованию изучаемых процессов;
- соответствовать требованиям стандарта по оформлению.

В выпускной квалификационной работе бакалавра студент должен показать:

- достаточную теоретическую подготовку и способность проблемного изложения теоретического материала;
- умение изучать и обобщать нормативные акты и литературные источники;
- способность решать практические организационно-практические задачи;
- навыки комплексного анализа ситуаций, моделирования и расчетов, владения информационными технологиями;
- умение грамотно применять методы социальной эффективности предлагаемых решений;
- умение логически строить текст, формулировки выводов и предложений.

Подготовка выпускной квалификационной работы бакалавра включает следующие этапы:

- 1) выбор темы;
- 2) разработка рабочего плана (в законченном виде рабочий план представляет собой развернутое содержание, структуру выпускной работы);
- 3) исследование теоретических аспектов проблемы;
- 4) сбор, анализ и обобщение эмпирических данных. Результатом выполнения этого этапа является предварительный вариант выпускной работы;
- 4) формулирование выводов и рекомендаций;
- 5) представление завершенной выпускной квалификационной работы на отзыв научному руководителю;
- 6) направление работы на внешнее рецензирование;
- 7) подготовка доклада и иллюстративных материалов по выпускной квалификационной работе на защиту;
- 8) защита выпускной квалификационной работы перед Государственной аттестационной комиссией.

Профессиональная готовность студента определяется умением отобрать необходимую информацию, обработать её, сделать обоснованные обобщения, выводы, предвидеть последствия и аргументировать целесообразность реализации предлагаемых решений.

Работа оформляется в таком виде, который может позволить судить о полноте и обоснованности содержащихся в ней результатов, выводов и предложений. Ей должны быть присущи целевая направленность и чёткость построения, логическая последовательность изложения материала, точность формулировок, конкретность в представлении результатов, доказательность выводов и обоснованность рекомендаций, грамотное оформление. См. приложения 1, 2.

По результатам защиты выпускной квалификационной работы Государственная аттестационная комиссия (ГАК) решает вопрос о присвоении выпускнику степени бакалавра.

Тематика выпускных квалификационных работ

1. Корпоративная культура гостинично-туристского комплекса: проблемы и рекомендации (на примере отеля).
2. Социально-психологические аспекты управления в индустрии гостеприимства.
3. Роль организационной культуры в деятельности работников сферы обслуживания (на примере предприятий размещения).
4. Управление трудовой мотивацией работников гостиницы
5. Мотивации персонала как залог успешной работы предприятия (организации) социально-культурного сервиса и туризма
6. Профессиональные качества работников сервисных служб (на примере...).
7. Социально-психологический портрет российского потребителя гостиничных услуг (на примере...).
8. Имидж (планирование, формирование, продвижение) гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия.
9. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
10. Способы разрешения конфликтов в гостиничной сфере
11. Методы диагностики материальных и нематериальных объектов сервиса.
12. Моделирование и разработка материальных объектов сервиса.
13. Нематериальные системы процессов сервиса.
14. Планирование деятельности предприятий сервиса.
15. Санаторно-курортное дело в системе лечебно-оздоровительного туризма. (на примере...)
16. Совершенствования услуг санаторно-курортной организации. (на примере..)
17. Перспективы развития санаторно-курортного дела в России.
18. Курорты России с особыми природными факторами как центры оздоровления и отдыха.
19. Развитие курортно-оздоровительного туризма в Европе и России.
20. Повышение культуры обслуживания как фактор устойчивого развития ресторанного бизнеса. (на примере...)
21. Организация работы предприятий общественного питания. (на примере кафе...)
22. Развитие рынка ресторанных услуг (на примере..)
23. Инновационное управление ресторанным бизнесом.(на примере...)
24. Основные направления повышения эффективности оказания платных услуг в турагенстве.

Содержание вопросов государственного экзамена

1. Формализованные и неформализованные методики психодиагностики.
2. Понятие о способностях. Тесты специальных способностей. Применение тестов специальных способностей в сервисной деятельности.
3. Понятие о тестах достижений, их отличия от тестов интеллекта, и тестов способностей.
4. Понятие личности в психологии и основные подходы к исследованию личности. Диагностика личности. Классификация личностных опросников.
5. Опросники мотивации. Методики профессиональной мотивации.
6. Имидж. Имидж как форма самопрезентации специалиста сервиса
7. Профессиональные качества, необходимые специалисту при работе в условиях конфликтной ситуации: толерантность, стрессоустойчивость, социальный интеллект и др.
8. Стресс и состояние готовности. Способы выявления и преодоления стресса в сервисной деятельности
9. Психологические основы самопрезентации в процессе взаимодействия в сервисной деятельности
10. Типы клиентов. Общие принципы отношений с клиентом в сервисной деятельности.
11. Маркетинг как инструмент развития сферы сервиса и туризма в условиях рыночной экономики: понятие сущности маркетинга, маркетинговая стратегия.
12. Система маркетинга, ее особенности в сфере сервиса и туризма.
13. Исследования рынка услуг, политика цен, продвижение услуг, маркетинг-микс и маркетинговый контроль в социально-культурном сервисе и туризме.
14. Организация и деятельность маркетинговой службы предприятия, маркетинговая коммуникация в социально-культурном сервисе и туризме.
15. Международный маркетинг, внешнеэкономический маркетинг – особая составная часть маркетинга, специфика международного маркетинга в России.
16. Контроллинг в системе маркетинга в социально-культурном сервисе и туризме.
17. Особенности предприятия сервиса как объекта управления.
18. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в организации сервиса.
19. Понятие структуры управления организацией сервиса.
20. Понятие и характеристика стилей руководства в сервисе (авторитарный, демократический, либеральный), их сравнительный анализ.

21. Управление качеством сервисных услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.
22. Менеджмент персонала на сервисном предприятии и его особенности.
23. Технология работы с постоянными гостями в организациях сервиса. Программы «постоянных» гостей.
24. Технологии работы с жалобами клиентов в управлении деятельностью организаций сервиса.
25. Организационно-психологические факторы мотивации сотрудников сервисного обслуживания.
26. Организация обслуживания потребителей
27. Роль этикета в менеджменте сервисного обслуживания.
28. Основы конституционного строя Российской Федерации.
29. Правовое положение юридических лиц.
30. Защита прав потребителей при продаже товаров.
31. Защита прав потребителей при оказании услуг.
32. Ответственность за нарушение прав потребителей.
33. Судебная защита прав потребителей.
34. Общие положения о договоре.
35. Трудовой договор: заключение, изменение, расторжение
36. Оплата труда. Дисциплина труда.
37. Правовое регулирование договора возмездного оказания услуг.
38. Информационные технологии в сфере услуг
39. Зарубежные программы бронирования
40. Отечественные программы бронирования
41. Влияние информационных сетей и Интернета на туристский бизнес
42. Компьютерные системы бронирования и их роль в туризме
43. Глобальные компьютерные системы бронирования
44. Российские программные продукты для ресторанного бизнеса
45. Сервисная деятельность как сфера проявления экономических отношений.
46. Спрос и предложение на услуги предприятий сферы сервиса.
47. Эластичность спроса и предложения на услуги предприятий сферы сервиса
48. Предприятие сервиса как субъект предпринимательской деятельности.
49. Классификация видов предприятий сервиса.
50. Экономика размещения предприятий сервиса, причины размещения, размер предприятия и факторы, его составляющие.

51. Основные и оборотные фонды предприятия сервиса.
52. Трудовые ресурсы предприятий сферы сервиса.
53. Производство и реализация туристской услуги как продукта туристского бизнеса.
54. Особенности сервисной деятельности по реализации турпродукта.
55. Образование международных гостиничных и ресторанных цепей как тенденция развития индустрии гостеприимства.
56. Классификация предприятий общественного питания.
57. Характеристика основных стратегий развития курортов.
58. Особенности организации курортного дела в России и за рубежом.
59. Курортные комплексы РФ, составляющие, характеристики.
60. Лечебный и оздоровительный туризм, современные составляющие и особенности.
61. Развитие рынка ресторанно - гостиничных услуг.
62. Оценка потенциала региона Среднего Поволжья с точки зрения лечебно-оздоровительного туризма.
63. Приоритетные направления развития туризма в России.
64. Анимационно-досуговая деятельность в санаторно-курортных организациях.
65. Курортные факторы, возможности их использования в лечебно-оздоровительных целях.
66. Место сферы услуг в современной экономической практике.
2. Особенности услуги как экономического и профессионально технологического явления
67. Сервисный продукт: определение, составные компоненты, проектирование и внедрение
68. Особенности взаимодействия производителей и потребителей услуг в контактных зонах сервисного предприятия
69. Возрастание информационных технологий в сфере услуг и на сервисном предприятии
70. Различные формы обслуживания; причины их постоянного обновления в практике современного сервиса
71. Индустрия сервиса: сущность, составные части, развитие в современной России
72. Новые особенности организации бизнеса и развития сервисных технологий в процессах международного обмена услугами
73. Роль предпринимательских цепей в развитии некоторых сегментов сферы услуг
74. Значение крупного, среднего и малого бизнеса в развитии сферы услуг в разных странах

75. Особенности развития предприятий среднего и малого бизнеса в сфере услуг современной России
76. Средства и приемы рекламного стиля, речи; объекты рекламы; зависимость языка рекламы от объекта рекламы и типа рекламополучателя, его менталитета.
77. Рекламные жанры в сервисе.
78. Реклама и вопросы этики, юридической ответственности; авторское право на рекламные произведения: языковые компоненты рекламы.
79. Художественно-изобразительные средства рекламы; композиция рекламы; объем рекламы в сервисе
80. Определение публич-рилейшнз и ее особенности в деловой, политической, академической и другой среде.
81. Коммуникационная среда предприятия; виды коммуникаций. Реляционные и информационные типы сообщений в управленческих коммуникациях.
82. Организация программ и компаний публич-рилейшнз в мезосреде фирмы.
83. Макросреда фирмы; цели и задачи. Макроимидж фирмы.
84. Средства массовой коммуникации, их классификация и назначение.
85. Туризм – феномен современного мира.
86. Объекты и субъекты туризма. Туристский регион.
87. Турпродукт. Уровни турпродукта. Специфика турпродукта.
88. Влияние туризма на развитие региона.
89. Позиционирование турпродукта и схема его продвижения.
90. Методы продвижения турпродукта.
91. Основные составляющие туристской индустрии.
92. Функции туроператора и турагента.
93. Услуга размещения.
94. Специфика услуги питания туристов.
95. Современные тенденции развития туристской индустрии.
96. Классификация туризма.
97. Специфика делового туризма.
98. Сущность культурно-познавательного туризма.
99. Причины совместного внимания к религиозному туризму.
100. Развитие событийного туризма.
101. Эффективность поощрительного туризма.
102. Причины развития детско-юношеского туризма.

Список рекомендуемой литературы:

1. Быкова Т.А., Кузнецова Т.В., Санкина Л.В. Документационное обеспечение управления: учебник.—2-е изд.—М.:Инфра-М, 2012.—303 с.
 2. Информационное обеспечение управления: практикум по курсу/КГУКИ; сост. С.В.Заборовская.—Казань, 2011.—42 с
 3. Ларионова Т. М. , Румынина Л.. Документационное обеспечение управления персоналом: учебн. пособие / Т. М. Ларионова, Л. А. Румынина. М. : ФОРУМ, 2012. 415 с. : ил.
 4. 4. Методические рекомендации по оформлению ВКР.-кафедра МТ и ГХ.
- б) дополнительная литература:
1. Организация работы с документами: учебник/под ред.В.А.Кудряева.—2-е изд., перераб.и доп.—М.:Инфра-М, 2002.—592 с.
 2. Буйло Е.В., Голуб Л.В. Основы учебно-исследовательской деятельности студентов. Учебное пособие. Ростов - на-Дону, 2013. – 220 с.
 3. Ведерникова Л.В. Становление методологической культуры педагога-исследователя. Учебное пособие. Ишим: Изд-во ИГПИ им. П.П. Ершова, 2013. – 112 с. 3.
 4. Воробьева Н.В., Фесенко О.П. Культура информационно- исследовательской деятельности. Практикум. Учебное пособие. Омск: Изд-во АНО ВПО «Омский экономический институт», 2012. – 172 с.
 5. Галкина И.А. Методология и методика психолого- педагогического исследования. Учебное пособие. Иркутск : ФГБОУ ВПО «ВСГАО», 2012. – 167 с.
 6. Уваровская О.В. Научно-методическая поддержка кураторов студенческого самоуправления. Учебное пособие. Сыктывкар: Изд-во Сыктыв. ун-т, 2013. – 189 с.

Автор: доцент Веслогужева М.В. Рецензент: ст.преп. Гусарова В.Ю.

Программа обновлена и одобрена на заседании кафедры МТ и ГХ от 29.08.2011г, протокол № 1

Министерство культуры Российской Федерации
ФГБОУ ВПО «Казанский государственный университет
культуры и искусств»

**«Формирование эффективной системы Public Relations»
(на примере ООО «XXX»)**

Выпускная-квалификационная работа

г. Казань-2011

Министерство культуры Российской Федерации
ФГБОУ ВПО «Казанский государственный университет
культуры и искусств»
Факультет Экономики, менеджмента и туризма
Кафедра менеджмента туризма и гостиничного хозяйства

**«Формирование эффективной системы Public Relations»
(на примере ООО «XXX»)**

Выпускная-квалификационная работа

Исполнитель: студент(ка) группы
Фамилия Имя Отчество
Научный руководитель: ст.преп. Гусарова
Валерия Юрьевна.

«Допускается к защите»
Зав. кафедрой к.э.н., доцент
Хисматуллин Марсель Мансурович

Подпись _____ «__» _____ 2011г

г. Казань-2011