

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный государственный университет путей сообщения»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ИМС


Е.Л. Луценко
подпись, Ф.И.О.


«07» июня 2021 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

для направления подготовки **43.03.01 Сервис**

направленность (профиль): **Медиа технологии, деловой и выставочный сервис**

Составитель:

к. культурологии, доцент, зав. каф. «МКСиТ» Щекина Е.Г. 

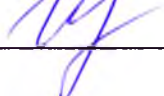
Обсуждены на заседании кафедры «Международные коммуникации, сервис и туризм»

«07 » июня 2021 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой  Щекина Е.Г.

Одобрены на заседании Методической комиссии: 43.03.01 Сервис 43.03.02 Туризм 43.04.01 Сервис 43.04.02 Туризм

«07 » июня 2021 г., протокол № 10

Председатель Методической комиссии  Щекина Е.Г.

Хабаровск
2021

1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, А ТАКЖЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатели и критерии оценивания компетенций ГИА по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленности (профилю) "Медиа технологии, деловой и выставочный сервис".

Показатели и критерии оценивания государственного экзамена и ВКР

Таблица 1

Показатели оценивания	Результаты обучения	Критерии оценивания компетенций	Коды проверяемых компетенций
Низкий уровень	<p>Не знает: базовые общие знания;</p> <p>Не умеет: решать типовые задачи, возникающие в ходе производственной и /или исследовательской деятельности на основе базовых знаний в сфере сервиса.</p> <p>Не владеет: навыками обработки результатов в производственной и /или исследовательской деятельности на основе базовых знаний.</p>	<p>пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; не может приступить к профессиональной деятельности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующему учебному предмету.</p>	<p>УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2</p>
Пороговый уровень	<p>Знает: базовые общие знания в сфере сервиса;</p> <p>Умеет: использовать навыки методологию научных исследований в профессиональной деятельности.</p> <p>Владеет: некоторыми методами в сервисной деятельности.</p>	<p>использует базовые знания в ВКР; способен собирать и интерпретировать данные с небольшими погрешностями; способен составлять и контролировать план выполнения работы под руководством научного руководителя; допущены неточности в ответах на вопросы, но имеются необходимые знаниями для их устранения.</p>	<p>УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2</p>

<p>Базовый уровень</p>	<p>Знает: факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах сервисной деятельности;</p> <p>Умеет: объяснить цели и сформулировать задачи, связанные с подготовкой и реализацией проекта;</p> <p>Владеет: Навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p>	<p>использует фундаментальные знания в профессиональной деятельности для решения конкретных задач нефтегазового производства;</p> <p>способен собирать и интерпретировать данные с небольшими погрешностями;</p> <p>использует новые научные и профессиональные знания, на основе современных образовательных и информационных технологий;</p> <p>способен собирать, обрабатывать и интерпретировать данные современных научных исследований, необходимые для формирования выводов по соответствующим научным исследованиям;</p> <p>способен использовать оптимальные методы переработки информации для принятия решений в научных исследованиях и в практической деятельности;</p> <p>способен к самостоятельному пополнению знаний и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.</p>	<p>УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2</p>
-------------------------------	---	---	--

<p>Высокий уровень</p>	<p>Знает: основы практической и исследовательской деятельности на основе фундаментальных знаний в сфере сервиса; современные методы переработки информации, необходимой для принятия решений в научных исследованиях и в практической технической деятельности; суть аналитических, имитационных и экспериментальных исследований, критически оценивать данные и делать выводы; современные методы руководства по организации производственной деятельности подразделений предприятий сферы сервиса.</p> <p>Умеет: решать типовые задачи, возникающие в ходе производственной и исследовательской деятельности на основе фундаментальных знаний в сфере сервиса; использовать способы и средства для реализации проектирования объектов сервиса;</p> <p>Владеет: навыками планирования текущей</p>	<p>проявил на защите всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; способен решать производственные и исследовательские задачи, на основе фундаментальных знаний в сфере сервиса; способен собирать и интерпретировать данные с небольшими погрешностями; использует новые научные и профессиональные знания, на основе современных образовательных и информационных технологий способен собирать, обрабатывать и интерпретировать данные современных научных исследований, необходимые для формирования выводов по соответствующим научным исследованиям; способен устанавливать взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретаемой профессии; способен проявлять творческие способности в понимании материала всего учебного курса; способен применять достижения научно-технического прогресса в инновационном развитии отрасли, предлагать способы их реализации.</p>	<p>УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2</p>
-------------------------------	---	--	--

	<p>деятельности служб, отделов гостиничного комплекса и предприятия питания; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса и предприятия питания; проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам; разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон; организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного и ресторанного продукта</p>		
--	---	--	--

Описание шкал оценивания

Низкий уровень соответствует оценки «неудовлетворительно»

Пороговый уровень соответствует оценки «удовлетворительно»

Базовый уровень соответствует оценки «хорошо»

Высокий уровень соответствует оценки «отлично»

Таблица 2

Критерии и шкала оценивания качества выпускной квалификационной работы

Критерии	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Коды проверяемых компетенций
Соответствие темы ВКР направлению или специальности	Полное соответствие	Имеют место незначительные погрешности в формулировке темы	Имеют место серьезные нарушения требований, предъявляемых к формулировке темы	Полное несоответствие	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2
Актуальность темы ВКР	Актуальность темы полностью обоснована	Имеют место незначительные погрешности в доказательстве актуальности темы	Имеют место существенные погрешности в обосновании актуальности темы	Актуальность темы не обоснована	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2
Соответствие содержания ВКР сформулированной теме	Полное соответствие содержания теме	Незначительные погрешности в формулировке	Значительные погрешности в формулировке	Полное несоответствие содержания ВКР поставленным целям или их отсутствие	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2
Качество обзора	Новая	Современная	Отечественная литература	Недостаточный	УК-1; УК-2.; УК-3.;

Критерии	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Коды проверяемых компетенций
литературы	отечественная и зарубежная литература	отечественная литература		анализ	УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9.; УК-10.; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2
Творческий характер ВКР, степень самостоятельности в разработке	Полное соответствие критерию	В ряде случаев отсутствуют ссылки на источник информации	В значительной степени в работе использованы выводы, выдержки из других авторов без ссылок на них	Работа в значительной степени не является самостоятельной	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9.; УК-10.; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2
Использование современных информационных технологий	Полное соответствие критерию	Имеют небольшие погрешности в использовании современных информационных технологий	Современные информационные технологии, вычислительная техника использованы слабо. Допущены серьезные ошибки в расчетах	Современные информационные технологии, вычислительная техника не были использованы	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9.; УК-10.; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2
Качество графического материала в ВКР	Полностью раскрывают смысл и отвечают ГОСТ	Не полностью раскрывают смысл, есть погрешность в оформлении	Не полностью раскрывают смысл, есть существенные погрешности в	Не раскрывают смысл работы, небрежно оформлено, с	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9.; УК-10.; ОПК-1.;

Критерии	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Коды проверяемых компетенций
	и др.		оформлении	большими отклонениями от требований ГОСТ и др.	ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2
Грамотность изложения текста ВКР	Текст ВКР читается легко, ошибки отсутствуют	Есть отдельные грамматические ошибки	Есть отдельные грамматические и стилистические ошибки	Много стилистических и грамматических ошибок	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2
Научно-технический уровень	Оригинальные программно-технические средства используются в работе	Современные пакеты программ используются широко	Современные пакеты программ используются	Использование ЭВМ отсутствует	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2
Соответствие требованиям, предъявляемым к оформлению ВКР	ВКР соответствует всем предъявленным требованиям	Допущены незначительные погрешности в оформлении ВКР	Требования, предъявляемые к оформлению ВКР, нарушены	Полное не выполнение требований, предъявляемых к оформлению	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.;

Критерии	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Коды проверяемых компетенций
					ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2
Качество доклада	Соблюдение времени, полное раскрытие темы ВКР	Есть ошибки в регламенте использования чертежей	Не соблюден регламент, недостаточно раскрыта тема ВКР	В докладе не раскрыта тема ВКР, нарушен регламент	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2
Качество ответов на вопросы	Ответы точные, высокий уровень эрудиции	Высокая эрудиция, нет существенных ошибок	Знание основного материала	Не может ответить на дополнительные вопросы	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2
Оценки руководителя, рецензентов	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	

Критерии оценивания ВКР рецензентом

Рецензент дает оценку раскрытия степени актуальности темы работы, соответствие представленного материала заданию, уровень выполнения ВКР. В рецензии необходимо отразить достоинства и недостатки работы. Рецензия пишется в произвольной форме.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии работы заданию на ее выполнение;
- оценку качества выполнения каждого раздела проекта;
- оценку степени разработки новых вопросов, оригинальности решений (предложений), теоретической и практической значимости проекта;

Таблица 3

Оценка выполнения ВКР рецензентом

Основные показатели оценки результата	Компетенции	Оценка
Актуальность и значимость разрабатываемой проблемы	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2	(+/-)
Новизна и оригинальность разработок в ВКР	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2	(+/-)
Обоснованность и аргументированность выводов и предложений	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2	(+/-)
Практическая значимость ВКР	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2	(+/-)
Полнота использования нормативных актов и литературных источников	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2	(+/-)
Правильность оформления проекта и его презентации (соответствие требованиям стандартов, качество выполнения рисунков и таблиц)	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2	(+/-)
Заключение о соответствии работы предъявляемым требованиям		

Критерии оценивания ВКР научным руководителем

Для достижения достаточно объективного уровня оценки руководитель оценивает ВКР по

предлагаемым критериям.

Таблица 4

Оценка выполнения ВКР руководителем

Основные показатели оценки результата	Компетенции	Оценка
Актуальность и значимость разрабатываемой проблемы	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2	(+/-)
Новизна и оригинальность разработок в ВКР	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2	(+/-)
Обоснованность и аргументированность выводов и предложений	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2	(+/-)
Практическая значимость ВКР	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2	(+/-)
Полнота использования нормативных актов и литературных источников	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2	(+/-)
Правильность оформления проекта и его презентации (соответствие требованиям стандартов, качество выполнения рисунков и таблиц)	УК-1; УК-2.; УК-3.; УК-4.; УК-5.; УК-6.; УК-7.; УК-8.; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-5.; ОПК-6.; ОПК-7.; ОПК-8; ПК-3; ПК-4; ПК-1; ПК-2	(+/-)
Заключение о соответствии работы предъявляемым требованиям		

**2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ,
НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Перечень вопросов к государственному экзамену

Таблица 5

Вопросы	Компетенции
<p>1. Комплексный подход исследования человека как целостности; представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы.</p> <p>2. Классификация потребностей, оценка их социальной значимости; методы удовлетворения потребностей, обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p> <p>3. История вербально-изобразительных средств коммуникации.</p> <p>4. Услуги как профессиональная сфера деятельности в информационном пространстве СМИ России.</p> <p>5. Сервис как потребность в современном обществе</p> <p>6. Теории медиавоздействия. Структурно-функциональный анализ медиа.</p> <p>7. Сервис и его специфика с учётом демографических, национальных и территориальных особенностей обслуживания.</p> <p>8. Понятие и принципы современного сервиса</p>	УК-5; УК-6
<p>9. Основные фонды и оборотные средства на предприятии сервиса.</p> <p>10. Основные показатели эффективности производственно-экономической деятельности предприятия сервиса.</p> <p>11. Предпринимательская среда в сервисе и условия ее формирования.</p> <p>12. Планирование издержек на предприятии сервиса.</p> <p>13. Балансовое обобщение информации: бухгалтерский баланс, структура и виды.</p>	ОПК-5; УК-9; ОПК-7; ПК-1
14. Классификация методов научного исследования	УК-2;
<p>15. Религиозные праздники в странах христианской культуры.</p> <p>16. Традиционные народные праздники в России.</p>	УК-5
<p>17. Этика партнерских отношений в сфере сервиса.</p> <p>18. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.</p> <p>19. Принципы и нормы профессиональной этики.</p>	УК-4.; УК-5
<p>20. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничных предприятий и их характеристика.</p> <p>21. Государственное регулирование предпринимательской деятельности: цели и методы. Государственная регистрация и лицензирование деятельности предприятий сервиса.</p> <p>22. Порядок заключения и правовое регулирование договоров о возмездном предоставлении услуг. Оплата услуг в сервисной деятельности.</p> <p>23. Права и обязанности по договорам оказания возмездных услуг и купли–продажи.</p> <p>24. Закон РФ “О защите прав потребителей” о регулировании качества услуг гостиничного бизнеса.</p>	УК-10; ОПК-6.; ПК-4

<p>25. Подходы к классификации гостиниц. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи в РФ.</p> <p>26. Имидж предприятия сервиса: сущность и влияние на продажу услуг.</p> <p>27. Системы бронирования для индустрии гостеприимства</p> <p>28. Сервис как потребность в обществе постиндустриального типа.</p> <p>29. Понятия, характеристики и основные классификации услуг.</p>	<p>ОПК-2.; ОПК-8; ПК-1</p>
<p>30. Построение системы менеджмента качества на предприятии гостеприимства: организационное проектирование, документационное обеспечение, подбор персонала.</p> <p>31. Основные этапы персональных продаж сервисного продукта.</p> <p>32. Основные техники обработки возражения в продажах сервисного продукта.</p>	<p>ОПК-3.; ОПК-6.</p>
<p>33. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице: методика отбора и квалификационные требования персонала.</p> <p>34. Технология бронирования номеров и мест в гостинице. Понятие и виды бронирования (двойное, гарантированное).</p> <p>35. Методологические подходы к изучению медиакоммуникации.</p> <p>36. Аудитория как субъект медиакоммуникации. Информационное пространство.</p> <p>37. Выставки в системе продвижения услуг гостиничного комплекса.</p> <p>38. Понятие и структура производственного процесса в сфере сервиса.</p> <p>39. Организация производственного процесса и процесса оказания услуги во времени.</p> <p>40. Организация обслуживания на сервисном предприятии. Формы обслуживания. Функции и методы менеджмента на предприятиях сервиса.</p> <p>41. Организационная структура предприятия сервиса: понятие, виды и этапы построения.</p> <p>42. Управление персоналом на предприятии сервиса как процесс и как система.</p> <p>43. Кадровая политика сервисного предприятия – подходы, стратегии, проблемы.</p> <p>44. Особенности управления персоналом сервисного предприятия.</p>	<p>УК-7; ОПК-3.; ОПК-7; ПК-1</p>
<p>45. Цель и задачи анимационной деятельности. Методы подготовки и проведения анимационных мероприятий.</p> <p>46. Специфика сценария и принципы построения анимационных мероприятий.</p>	<p>ОПК-2.; ПК-1; ПК-2</p>
<p>47. Виды планов и их особенности на предприятиях сервиса.</p> <p>48. Этапы разработки плана предприятия сервиса.</p> <p>49. Роль бизнес-планирования в предпринимательстве и обществе.</p> <p>50. Структура бизнес-плана. Требования к оформлению.</p> <p>51. Сущность, виды и организационные формы предпринимательской деятельности в сфере сервиса.</p> <p>52. Мотивация как функция менеджмента на предприятии сервиса. Современные подходы к мотивированию персонала</p>	<p>УК-9; ОПК-4.; ОПК-5.; ПК-3</p>
<p>53. Цели и задачи метрологии. Ответственность за нарушение метрологических правил.</p> <p>54. Нормативные документы по стандартизации гостеприимстве и общественном питании</p>	<p>ОПК-3.; ОПК-6.</p>

55. Стандарты обслуживания в сфере сервиса.	
56. Товарная политика предприятия сервиса: сущность и направления реализации 57. Ценовая политика предприятия сервиса: сущность, стратегии, инструменты. 58. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса: функции и виды структур. 59. Сбытовая политика предприятия сервиса: сущность, стратегии, инструменты. 60. Понятие, сущность и виды маркетинговых исследований 61. Подготовка программы маркетинговых исследований. 62. Основные количественные методы маркетинговых исследований. Требования к подготовке и применению. 63. Основные качественные методы маркетинговых исследований. Требования к подготовке и применению	ОПК-4.; ПК-3
64. Организация специальных мероприятий: приём, конференция, презентация. 65. Организация работы предприятия сервиса со средствами массовой информации. 66. Организационно-экономические формы PR-работы: спонсорство, благотворительность, патронаж. 67. Предпосылки и направления инновационной деятельности в индустрии гостеприимства. 68. Инновационные стратегии в области маркетинга и менеджмента. 69. Особенности продвижения услуг гостиничного комплекса 70. Реклама как метод продвижения услуг гостиничного комплекса. Современные подходы к формированию рекламной деятельности гостиницы. 71. Бонусные программы и программы лояльности как способ стимулирования повторных покупок услуг гостиничного комплекса 72. Инновационное проектирование в сервисе как форма инновационной деятельности.	ОПК-1; ОПК-3.; ПК-4
73. Сервисное предприятие как производственная система. 74. Автоматизированные системы управления гостиниц 75. Автоматизированные системы управления предприятий общественного питания 76. Специализированные интернет-ресурсы сферы гостеприимства 77. Комплексная автоматизация развлекательных комплексов	УК-1; УК-8
78. Культура питания в странах арабо-мусульманского региона. 79. Традиции питания в культуре стран АТР. 80. Традиции питания в России.	УК-5
81. Понятие потребности. Классификации и теории потребностей.	УК-3.; УК-5.
82. Концепция жизненного цикла услуги: сущность, фазы, маркетинговые действия. 83. Рыночная конкуренция в сфере сервиса: сущность, виды, стратегии.	ОПК-2.; ПК-4

<p>84. Процессы подготовки и производства печатных изданий. Технологии радио. Технологии телевидения.</p> <p>85. Основные принципы организации передачи информации в компьютерной сети Интернет. Интернет как новый канал коммуникации в работе журналиста.</p> <p>86. Основные проблемы развития бизнеса в индустрии гостеприимства.</p> <p>87. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице. Виды и последовательность уборки номерного фонда, требования к инвентарю и моющим средствам.</p> <p>88. Основные службы гостиницы, их функции и взаимодействие.</p> <p>89. Основные виды услуг ресторана. Правила оказания услуг питания в ресторане.</p> <p>90. Распределение полномочий в торговом зале предприятия питания, схема подчинения.</p> <p>91. Составление меню для проведения торжества. Правила составления заказа.</p>	<p>ОПК-4.; ПК-4</p>
<p>92. Японские концепции качества и их применение в индустрии гостеприимства.</p> <p>93. Матрица качества: петля качества и цикл Деминга. Применение на предприятии сервиса</p> <p>94. Всеобщее управление качеством (TQM): цели, задачи, проблемы внедрения на предприятии сервиса.</p>	<p>УК-2.; ОПК-1; ПК-3</p>

Перечень примерных заданий, включенных в ВКР:

Задание 1. Анализ литературных источников – краткий обзор современного состояния исследуемой проблемы и заключение по этому анализу.

Задание 2. Анализ состояния и динамики показателей качества объектов профессиональной деятельности с использованием необходимых методов и средств исследований.

Задание 3. Информационный поиск и анализ информации по объектам исследований.

Задание 4 . Перспективные направления в области сервиса.

Задание 5. Анализ результатов исследований и разработка предложений по их внедрению.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ

1. Организация выставочной, презентационной деятельности сервисного предприятия и оценка его эффективности
2. Развитие концептуальных предприятий общественного питания в современных условиях
3. Выставочные мероприятия как инструмент продвижения туристской дестинации.
4. Формирование лояльности персонала на предприятиях сервиса.
5. Выставочные работы в сфере сервиса
6. Организация работы фирмы по участию в выставках
7. Клубный отдых: проблемы и перспективы
8. Культурно-досуговая деятельность как средство развития социальной активности молодежи
9. Маркетинговые стратегии в деятельности event-предприятий
10. Совершенствование качества обслуживания на предприятиях сервиса

11. Особенности продвижения услуг на предприятиях сервиса
12. Организация анимационных программ в ресторанном бизнесе
13. Развитие дополнительных услуг на предприятиях сервиса
14. Командообразование в системе управления персоналом
15. Повышение качества услуг на предприятии размещения
16. Организация и развитие развлекательных услуг на предприятиях сервиса
17. Менеджмент современного российского музея: проблемы теории и практики
18. Перспективы развития культурных мероприятий на предприятиях сервиса
19. Организация работы с претензиями на предприятии сервиса
20. Повышение качества гостиничных услуг
21. Управление качеством предоставления услуг предприятий общественного питания
22. Бизнес-моделирование в индустрии медиа: теоретический обзор
23. Методы преодоления стереотипов в межкультурных коммуникациях
24. Методы разработки творческих решений в рекламе
25. Современные технологии организации и система контроля качества сервиса
26. Пути повышения качества сервиса
27. Повышение эффективности работы сервисного предприятия.
28. Роль персонала в обеспечении качества услуг
29. Интернет – технологии в маркетинговой стратегии сервисного предприятия.
30. Управление конкурентоспособностью сервисного предприятия.
31. Структура регионального медиарынка России на примере региона
32. Медиа стартапы: особенности разработки, развития, вывода на рынок.
33. Совершенствование планирования развития сервисного предприятия
34. Организация и развитие маркетинговой концепции сервисного предприятия
35. Особенности организации службы приема и размещения в гостиничном предприятии
36. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности
37. Разработка маркетинговой стратегии сервисного предприятия
38. Организация и развитие дополнительных услуг на предприятиях общественного питания
39. Управление персоналом как фактор повышения качества услуг
40. Новые технологии общественного питания в туризме
41. Особенности этики и этикета на сервисном предприятии
42. Особенности организации предприятия питания с национальной кухней
43. Связи с общественностью как метод неценовой конкуренции в сервисе
44. Интернет как инструмент маркетинга в функционировании сервисного предприятия.
45. Сетевой активизм и сетевой сервис: особенности поведения и этики в цифровой среде
46. Совершенствование управления системой общественного питания.
47. Формирование кадровой политики сервисного предприятия
48. Мотивация и стимулирование как элементы корпоративной культуры на сервисном предприятии
49. Автоматизированные системы управления отелями и их роль в повышении

качества обслуживания клиентов

50. Особенности формирования политики продаж гостиничных услуг
51. Маркетинговые технологии продвижения гостиничных услуг
52. Прогнозирование запросов потребителя гостиничных услуг.
53. Современные подходы к организации маркетинга на сервисном предприятии.
54. Проблемы речевой коммуникации в сфере услуг.
55. Этнические (национальные) особенности вербального и невербального общения с потребителями услуг.
56. Национальные и этнографические особенности обслуживания
57. Новые медиа в современной глобальной коммуникации.
58. Базовые характеристики сетевого принципа коммуникации.
59. Трансформации научной коммуникации под влиянием новых медиа.
60. Мультимедийность как характеристика представления информации в онлайн-среде.
61. Негативные явления в сетевой коммуникации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. СТ 02-28-21 Формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
2. СТ 02-13-16 Итоговая (государственная итоговая) аттестация студентов по основным профессиональным образовательным программам.
3. СТ 02-16-17 Требования к содержанию и оформлению выпускных квалификационных работ
4. СТ 02–37–19 «Проектирование основной профессиональной образовательной программы направления подготовки (специальности) и её компонентов»