

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор СГИ

/А.В. Гарбар/


подпись

«20» 05. 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ИИФО

/О.В. Мальченко/


подпись

«20» 05. 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

государственной итоговой аттестации

для направления подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль): Медиатехнологии, деловой и выставочный сервис

Составители:

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

ст.преподаватель каф. МКСиТ Кулян-Козионова М.Э.

Обсуждены на заседании кафедры Международные коммуникации, сервис и туризм

«22» 04. 2024 г., протокол № 6

Зав. кафедрой  / Е.Г. Щекина

подпись

Одобрены на заседании Методической комиссии Социально-гуманитарного института

«02» 05. 2024 г., протокол № 8

Председатель Методической комиссии Социально-гуманитарного института

Зам.директора СГИ  / Н.В. Гасанова

подпись

Хабаровск

2024

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) "Медиатехнологии, 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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4</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;</p> <p>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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4</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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4</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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4</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>		
--	---	--	--

Примечание:

** - только для ВКР*

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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Качество обзора литературы	Новая отечественная и зарубежная литература	Современная отечественная литература	Отечественная литература	Недостаточный анализ	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-

Критерии	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Коды проверяемых компетенций
					2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Использование современных информационных технологий	Полное соответствие критерию	Имеют место 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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Качество графического материала в ВКР	Полностью раскрывают смысл и отвечают ГОСТ и др.	Не полностью раскрывают смысл, есть погрешность в оформлении	Не полностью раскрывают смысл, есть существенные погрешности в оформлении	Не раскрывают смысл работы, небрежно оформлено, с большими отклонениями от требований ГОСТ и др.	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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Грамотность изложения текста	Текст ВКР читается легко,	Есть отдельные грамматические	Есть отдельные грамматические и	Много стилистических и	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6;

Критерии	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Коды проверяемых компетенций
ВКР	ошибки отсутствуют	ошибки	стилистические ошибки	грамматических ошибок	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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Соответствие требованиям, предъявляемым к оформлению ВКР	ВКР соответствует всем предъявленным требованиям	Допущены незначительные погрешности оформления ВКР	Требования, предъявляемые к оформлению ВКР, нарушены	Полное 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; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4

Критерии	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Коды проверяемых компетенций
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
Заключение о соответствии работы предъявляемым требованиям		

Критерии оценивания ВКР научным руководителем

Для достижения достаточно объективного уровня оценки руководитель оценивает ВКР по предлагаемым критериям.

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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
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-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
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

Вопросы	Компетенции
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Классификация потребностей, оценка их социальной значимости; методы удовлетворения потребностей, обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов. 3. История вербально-изобразительных средств коммуникации. 4. Услуги как профессиональная сфера деятельности в информационном пространстве СМИ России. 	УК-5; УК-6

<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>	
<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>	<p>ОПК-5; УК-9;</p> <p>ОПК-7;</p> <p>ПК-1</p>
<p>14. Классификация методов научного исследования</p>	<p>УК-2;</p>
<p>15. Религиозные праздники в странах христианской культуры.</p> <p>16. Традиционные народные праздники в России.</p>	<p>УК-5</p>
<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>	<p>УК-4; УК-5</p>
<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.</p>	<p>УК-10; ОПК-6;</p> <p>ПК-4</p>
<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;</p> <p>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>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>55. Стандарты обслуживания в сфере сервиса.</p>	<p>ОПК-3; ОПК-6.</p>

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

<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>	ОПК-4; ПК-4
<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>	УК-2; ОПК-1; ПК-3

Образец экзаменационного билета

Дальневосточный государственный университет путей сообщения		
Социально-гуманитарный институт Кафедра МКСиТ	Билет № 1 Государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.01 Сервис Направленность (профиль) «Медиатехнологии, деловой и выставочный сервис»	УТВЕРЖДАЮ: Председатель ГЭК « ____ » _____ 20__ г.
20__ /20__ уч. год.		
<p>1. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничных предприятий и их характеристика (УК-10; ОПК-6; ПК-4);</p> <p>2. Виды планов и их особенности на предприятиях сервиса (УК-9; ОПК-4; ОПК-5; ПК-3);</p> <p>3. Специфика сценария и принципы построения анимационных мероприятий (ОПК-2; ПК-1; ПК-2).</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. Медиастартапы: 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
- Инновационные аспекты качества обслуживания
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, периодичностью 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.