

Приложение № 2

к Положению о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры и итоговой аттестации по не имеющим государственной аккредитации образовательным программам высшего образования, принятому решением Ученого совета от «__» _____ 20__ г., протокол № ____, и утвержденному приказом от «__» _____ 20__ г. № ____ - ОД

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО «БУРЯТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ДОРЖИ БАНЗАРОВА»**

**Восточный институт
Кафедра туризма и сервиса**

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Направление подготовки
43.03.01 – Сервис**

Направленность программы /профиль:

Управление бизнес-процессами в индустрии сервиса

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Форма обучения

Очная / заочная

Улан-Удэ
2024

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации устанавливает структуру, основные требования к организации и порядку проведения итоговой аттестации, единые формы и правила оформления документов, сопровождающих итоговую аттестацию выпускников по направлению подготовки / специальности 43.03.01. Сервис (Восточный институт).

Государственная итоговая аттестация выпускников, окончивших обучение по одной из образовательных программ в БГУ, является обязательной и завершается выдачей диплома государственного образца об уровне образования и квалификации. К итоговым аттестационным испытаниям, входящим в состав ГИА, допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по освоению образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01. Сервис.

При условии успешного прохождения всех установленных видов итоговых аттестационных испытаний, входящих в ГИА, выпускнику БГУ присваивается соответствующая квалификация и выдается диплом государственного образца.

1.1. Цель и структура ГИА

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям основной образовательной программы высшего образования (ОП ВО), разработанной в университете.

Государственная итоговая аттестация (ГИА) выпускников включает:

- защиту выпускной квалификационной работы.

1.2. Перечень компетенций, освоение которых проверяется в ходе ГИА:

УК-1.1 анализирует задачу и её базовые составляющие в соответствии с заданными требованиями

УК-1.2 осуществляет поиск информации, интерпретирует и ранжирует её для решения поставленной задачи по различным типам запросов

УК-1.3 при обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения

УК-1.4 выбирает методы и средства решения задачи и анализирует методологические проблемы, возникающие при решении задачи

УК-1.5 рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки

УК-2.1 определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними

УК-2.2 предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта

УК-2.3 планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм

УК-2.4 выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач

УК-2.5 представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования

УК-3.1 определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

УК-3.2 при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников

УК-3.3 осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленных целей

УК-3.4 соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат

УК-4.1 выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

УК-4.2 ведет деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем

УК-4.4 выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный

УК-4.5 публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения

УК-5.1 демонстрирует уважительное отношение к историческому и культурному наследию различных этнических групп, опираясь на знания этапов исторического и культурного развития России

УК-5.2 выбирает форму взаимодействия с другими социальными группами на основе полученной информации об их культурных и социально-исторических особенностях, включая философские и этические учения

УК-5.3 осуществляет межкультурную коммуникацию в соответствии с принятыми нормами и правилами в различных ситуациях межкультурного взаимодействия

УК-6.1 использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей

УК-6.2 определяет приоритеты собственной деятельности, с учётом требований рынка труда и предложений образовательных услуг для личностного развития и выстраивания траектории профессионального роста

УК-6.3 логически и аргументировано анализирует результаты своей деятельности

УК-8.1 знаком с общей характеристикой обеспечения безопасности и устойчивого развития в различных сферах жизнедеятельности; классификацией чрезвычайных ситуаций военного характера, принципами и способами организации защиты населения от опасностей, возникающих в мирное время и при ведении военных действий

УК-8.2 оценивает вероятность возникновения потенциальной опасности в повседневной жизни и профессиональной деятельности и принимает меры по ее предупреждению.

УК-8.3 применяет основные методы защиты при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов в повседневной жизни и профессиональной деятельности

УК-9.1 знаком с основными документами, регламентирующими экономическую деятельность; источниками финансирования профессиональной деятельности; принципами планирования экономической деятельности

УК-9.2 обосновывает принятие экономических решений, использует методы экономического планирования для достижения поставленных целей

УК-9.3. применяет экономические инструменты

ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации

ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации.

ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.

ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

- ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
- ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.
- ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
- ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
- ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения
- ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
- ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
- ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
- ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
- ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
- ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
- ОПК-8.1. Понимает основы информатики и принципы работы современных информационных технологий и применяет их для решения задач в сфере профессиональной деятельности
- ОПК-8.2. Использует принцип работы современных информационных технологий и применяет их для решения задач профессиональной деятельности
- ПК-1.1. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания гостиничных услуг и услуг общественного питания
- ПК-1.2. Применяет современные технологии оказания гостиничных услуг и услуг общественного питания
- ПК-2.1. Обеспечивает эффективную подготовку и реализацию конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг в соответствии с установленными условиями
- ПК-2.2. Определяет технологию подготовки и реализации конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг в соответствии с установленными условиями
- ПК-3.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на авиатранспорте в условиях взаимодействия с потребителями
- ПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество безопасности процессов обслуживания потребителей на авиатранспорте, учитывая требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса

ПК-3.3. Способен осуществлять обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна

ПК-4.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг

ПК-4.2. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия

ПК-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

ПК-5.1. Организует систему мониторинга развития гостиничных услуг и общественного питания

ПК-5.2. Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование деятельности предприятий гостиничной сферы и общественного питания

ПК-5.3. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

ПК-6.1. Осуществляет маркетинговый анализ, направленный на выявление возможностей эффективного развития проекта мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг

ПК-6.2. Осуществляет сбор актуальной информации в целях организации и проведения экспертизы и диагностики конгрессно-выставочных мероприятий

ПК-7.1. Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна

ПК-7.2. Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной кампании в сфере авиатранспорта и объектов авиационной инфраструктуры

ПК-8.1. Использует маркетинговый анализ, статистические и другие методы при проведении исследований туристских ресурсов и проектировании туристского продукта

ПК-8.2. Применяет современные методы информационных и геоинформационных технологий для проектировании туристского продукта

1.3. Характеристика профессиональной деятельности выпускников

Область профессиональной деятельности и сфера профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата, могут осуществлять профессиональную деятельность:

33 Сервис, оказание услуг населению (услуги гостеприимства)

Сферами профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата, могут осуществлять профессиональную деятельность, являются: деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в сервисе гостеприимства; сфера прикладных исследований.

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах

профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

- сервисный;

Основными объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

33 Сервис, оказание услуг населению (предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания)

1.4. Трудоемкость ГИА:

Общая трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет *9 зачетных единиц (ЗЕТ), 6 недель, 324 часа.*

1.5. Особенности проведения ГИА для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

1.5.1. Общие требования.

Для обучающихся из числа инвалидов ГИА проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности) с соблюдением следующих общих требований:

- проведение ГИА для лиц с ОВЗ и инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении ГИА;

- 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 ГЭК);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении ГИА 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).

Обучающийся с ОВЗ или инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала проведения ГИА подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении ГИА с указанием его

индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей. В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на ГИА, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи ГИА по отношению к установленной продолжительности для каждого ГИА.

1.5.2. Особенности проведения ГИА

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом ГИА 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 ГИА:

- для слепых:

задания и иные материалы для сдачи ГИА оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

- для слабовидящих:

задания и иные материалы для сдачи ГИА оформляются увеличенным шрифтом;

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

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

- 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 ГИА проводятся в письменной форме;

- 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 ГИА проводятся в устной форме.

1.6. Перечень рекомендованной литературы

1. Сервисология: Учебное пособие для вузов/Черников В. Г.. —Москва: Юрайт, 2022. —252 с.
2. Основы функционирования систем сервиса: Учебник для вузов/под ред. Ставровского М.Е.. —Москва: Юрайт, 2022. —190 с.
3. Сервисология: Учебное пособие для вузов/Бражников М. А.. —Москва: Юрайт, 2022. —144 с.
4. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1: Учебник для вузов/Бабокин Г. И., Подколзин А. А., Колесников Е. Б.. —Москва: Юрайт, 2022. —423 с.
5. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2: Учебник для вузов/Бабокин Г. И., Подколзин А. А., Колесников Е. Б.. —Москва: Юрайт, 2022. —407 с.
6. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие для вузов/Рамендик Д. М., Одинцова О. В.. —Москва: Юрайт, 2022. —212 с.
7. Сервисная деятельность: учебник/В. Г. Велединский. —Москва: КноРус, 2013. —175 с.
8. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: Учебник для вузов/Николенко П. Г., Шамин Е. А., Фролова А. Е.. —Москва: Юрайт, 2022. —751 с.
9. Маркетинг гостиничного предприятия: Учебник для вузов/Баумгартен Л. В.. —Москва: Юрайт, 2022. —338 с.
10. Экономика организации в гостиничном сервисе: Учебник и практикум Для СПО/Скобкин С. С.. —Москва: Юрайт, 2022. —373 с.
11. Управление персоналом гостиничных предприятий: Учебник для вузов/Чуваткин П. П., Горбатов С. А. ; под ред. Чуваткина П.П.. —Москва: Юрайт, 2022. —280 с.
12. Управление качеством гостиничного предприятия: Учебник для вузов/Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; под ред. Скобкина С. С.. —Москва: Юрайт, 2022. —502 с
13. Индустрия питания: современные инновационные процессы и их оценка/Романова Г.М., Гварлиани Т.Е., Романова Л.М., Баль Н.В.. —Москва: Финансы и статистика, 2014
14. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: Учебник для вузов/Боголюбов В. С.. —Москва: Юрайт, 2022. —293 с.
15. Организация гостиничного дела: Учебник и практикум для вузов/Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.. —Москва: Юрайт, 2022. —449 с.

16. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: Учебное пособие для вузов/Бураковская Н. В., Лукина О. В., Солодовникова Ю. Р.. —Москва: Юрайт, 2022. —98 с.
17. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела: Учебное пособие для вузов/Глазков В. Н.. —Москва: Юрайт, 2022. —177 с
18. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: Учебник для вузов/Тимохина Т. Л.. —Москва: Юрайт, 2022. —300 с.
19. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: Учебник для вузов/Скобкин С. С.. —Москва: Юрайт, 2022. —197 с.
20. Сервисная деятельность: учебник для студентов бакалавриата и магистратуры, аспирантов и преподавателей вузов, специализирующихся в сфере сервиса."/В. Г. Велединский. —Москва: КноРус, 2013. —175 с.
21. Методы научных исследований в сфере сервиса: Учебное пособие для вузов/Черников В. Г.. —Москва: Юрайт, 2022. —194 с.
- 22.

2. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

2.1. Перечень компетенций, освоение которых проверяется в выпускной квалификационной работе:

- УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
- УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
- УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
- УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
- УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
- УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
- УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
- УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
- ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

ПК-1. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг предприятий гостиничной сферы и общественного питания

ПК-2. Способен осуществлять операционную деятельность по организации предоставления конгрессно-выставочных услуг

ПК-3. Способен к организации процесса обслуживания и управлению деятельностью служб сервиса в авиатранспортной сфере, организации гостеприимства и обеспечения безопасности

ПК-4. Способен к предоставлению туристских услуг, разработке и применению технологии обслуживания туристов с использованием информационно-коммуникативных технологий

ПК-5. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка гостиничных услуг и общественного питания

ПК-6. Способен проводить прикладные исследования, направленные на выявление возможностей эффективного развития конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг

ПК-7. Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах авиатранспортной сферы при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании потребителей

ПК-8. Способен проводить прикладные исследования в профессиональной деятельности

2.2. Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы

Выпускные квалификационные работы подлежат проверке на объем заимствования на выпускающей кафедре с использованием системы анализа текстов на наличие заимствований пакета «Антиплагиат».

Обучающийся допускается к предзащите и защите выпускной квалификационной работы при наличии в ней *не менее 30% оригинального текста*. При наличии в письменной работе менее 60% оригинального текста работа должна быть доработана обучающимся и сдана на вторичную проверку не позднее, чем через 10 календарных дней со дня её выдачи на доработку. Повторной проверке работа подвергается не позднее, чем за 10 календарных дней до начала публичной защиты.

ВКР может быть подготовлена в виде «Стартапа как диплома». ВКР «Стартап как диплом» представляет собой работу в виде описания стартап-проекта, подготовленного, разработанного и/или реализуемого одним или несколькими обучающимися (командой стартап-проекта, в которую входит обучающийся или несколько обучающихся), демонстрирующего уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности, сформированности компетенций, установленных федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования.

Стартап-проект - бизнес-проект, который направлен на создание нового продукта, технологии или услуги (продуктовой инновации), обладающий потенциалом/перспективами коммерциализации и масштабирования, разработанный и реализуемый в условиях неопределенности в конкурентной среде.

Выбор ВКР в виде «Стартапа как диплома» возможен, если в учебный план соответствующей основной профессиональной образовательной программы включены дисциплины, направленные на развитие предпринимательского и проектного мышления, получение навыков анализа и описания процесса и результатов бизнес-проектирования, представления результатов исследований и проектирование дальнейших мероприятий по реализации стартап-проектов для решения задач в профессиональной сфере, формирование навыков самоорганизации и саморазвития личности, формирование целостного представления об обществе и процессах в нем, развитие критического и системного мышления, когнитивной гибкости, коммуникативных компетенций в устной и письменной формах.

Выпускная квалификационная работа должна содержать

- титульный лист;
- оглавление;
- вводную часть (введение);
- основную часть, состоящую, как правило, из нескольких глав;
- заключение, содержащее все основные выводы по работе;
- список используемой при выполнении работы литературы;
- приложения (необязательная часть)

Объем основной (текстовой) части выпускной квалификационной работы должен быть **не менее 70-90** страниц.

2.3. Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ

Темы выпускных квалификационных работ определяются кафедрой, утверждаются распоряжением дирекции/деканата и доводятся до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

Обучающийся(-ея), выбравший(-е) форму подготовки и защиты ВКР "Стартап как диплом", в срок не позднее одного месяца до даты утверждения тем выпускных квалификационных работ, должен(-ы) предоставить обоснование целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности на выпускающую кафедру.

Для отбора таких проектов распорядительным актом выпускающей кафедры могут создаваться советы или комиссии, в состав которых должны входить ведущие преподаватели-практики, представители предпринимательского сообщества, потенциальные инвесторы, штатные научно-педагогические работники и руководящий состав ответственного структурного подразделения, а также определяться сроки проведения заседаний данных советов или комиссий. Численность данного совета или комиссии регламентируется распорядительным актом выпускающей кафедры, но процентное соотношение приглашенных практиков к штатным сотрудникам образовательной организации должно составлять 70/30, 70% - приглашенные практики.

Отбор может проходить в несколько этапов:

- рассмотрение представленных обучающимися паспортов стартап-проектов на закрытом заседании;
- презентация стартап-проекта обучающимся/несколькими обучающимися комиссии на открытом заседании совета или комиссии.

Критерии определения стартап-проекта:

1. Бизнес-идея стартап-проекта;
2. Бизнес-модель и дорожная карта стартапа;
3. Бизнес-план стартап-проекта;
4. Стартап-проект, прошедший стадию MVP (минимально жизнеспособный продукт);
5. Работающий бизнес, требующий акселерации и масштабирования.

Критерии отбора для подготовки и защиты ВКР "Стартап как диплом":

- a. число участников стартап-проекта (не более пяти человек);
- b. новизна стартап-проекта;
- c. технологичность и наукоемкость стартап-проекта;
- d. уникальная идея бизнеса стартап-проекта;
- e. наличие потенциала развития стартап-проекта;
- f. минимальные стартовые затраты стартап-проекта;
- g. быстрый рост стартап-проекта;

- h. перспективы коммерциализации стартап-проекта;
- i. масштабируемость стартап-проекта.

После согласования выпускающей кафедрой данной формы работы за обучающимся/несколькими обучающимися закрепляется руководитель ВКР. Если работа носит междисциплинарный характер и выполняется по разным укрупненным группам, подготовка данного вида работы осуществляется в групповом формате с использованием цифровых инструментов с обязательным участием всех руководителей ВКР обучающихся.

2.4. Методические рекомендации по выполнению выпускной квалификационной работы

Весь ход разработки темы квалификационной работы можно представить в виде следующих этапов, результаты выполнения которых должны быть представлены в выпускной квалификационной работе:

- обоснование актуальности выбранной (предложенной) темы;
- анализ (обзор) состояния разрабатываемого вопроса по литературным источникам;
- формулировка цели и конкретных задач разработки;
- описание предметной области разработки;
- выбор метода, методики, алгоритма решения задачи;
- описание полученных результатов разработки;
- экспериментальная проверка основных выводов, положений и практических разработок (в том числе программных продуктов);
- формулировка итоговых выводов и оценка полученных результатов, в том числе с учетом требований индивидуального задания.

Структура выпускной квалификационной работы

Введение. Введение выпускной квалификационной работы должно обязательно включать в себя:

- цели и задачи исследования (то, чего студент хочет достичь по завершению исследования и какими путями он к этому идет);
- актуальность исследования (насколько исследование актуально и нуждается в изучении);
- объект и субъект исследования (рассматриваемая область исследования в целом и конкретный предмет изучения);
- теоретико-методологическую часть (с помощью каких принципов и подходов изучается проблема);
- научную новизну исследования (что нового привносится в изучение темы);
- практическую значимость исследования (какова практическая польза от изучения и исследования данной проблемы).

Введение обычно занимает не более 10–15 % от общего объема выпускной квалификационной работы. Оно должно быть лаконичным, четко отвечать на все перечисленные выше вопросы.

Основная часть. Основная часть выпускной квалификационной работы составляет около 80 % всего объема. Она состоит из не менее двух глав, которые в свою очередь делятся на параграфы. Первая глава – теоретическая,

это должно быть видно из ее названия. В ней описываются теоретические исследования по проблеме исследования, нормативно-правовая база, методы и подходы в изучении. Вторая глава может быть аналитической либо практической. Аналитическая глава показывает анализ проблемы, ее описание и обобщенный итог по теме исследования. Практическая глава описывает конкретные принятые меры по изучению проблемы и пути их решения. Это могут быть опросы, анкетирования, проведение форумов, круглых столов и др., экономические расчеты. Каждая глава выпускной квалификационной работы должна завершаться подведением определенных итогов и написанием выводов. Именно совокупность этих выводов и будет составлять заключительную часть работы. Как правило, есть определенные фразы, которые являются стандартными формулировками и используются для написания заключения: «По завершению работы...», «Данное исследование показало...» и т. п.

Заключение. Стандартный объем, который обычно отводится на выводы — 5% страницы. Структура заключения может быть примерно следующей: 1) Предисловие. Необходимо уделить несколько абзацев описанию самой работы, описать, почему была выбрана именно эта тема, чем она важна. 2) Полученные результаты и выводы, которые были сделаны в процессе работы. Одно заключение должно логически вытекать из другого. Завершающим этапом данного подраздела должен стать однозначный ответ на вопрос, достигнута поставленная цель или нет. 3) Личные рассуждения и рекомендации. Здесь можно описать гипотезы и предположения, на которые натолкнули полученные результаты.

Список использованной литературы. Список использованной литературы оформляется по ГОСТ Р 7.0.5-2008 Библиографическая ссылка. Общие требования и правила оформления. Для выпускной квалификационной работы необходимо использовать не менее 50 источников. Вся литература должна быть достаточно свежих лет издания. Все указанные в выпускной квалификационной работе цитаты и сноски должны соответствовать нумерации в списке литературы. В квалификационных работах рекомендуется нумеровать источники литературы в алфавитном порядке.

Приложения. Приложения находятся в конце всей выпускной квалификационной работы. Этот раздел обычно включает информацию, которая по каким-либо причинам нельзя прикрепить к основной части работы. Сюда можно вложить: таблицы большого объема (справочные данные или технические характеристики); эмпирические формулы; авторские методики; иллюстрации (схемы, рисунки).

Структура ВКР «Стартап как диплом» может включать в себя следующие разделы:

Введение. Резюме стартап-проекта (является завершающим этапом работы и рекламным документом стартап-проекта):

- название стартап-проекта;
- цели и стратегия стартап-проекта;
- уникальность продукта (технологии или услуги);

- предполагаемые результаты стартап-проекта;
- горизонт расчета результатов стартап-проекта;
- источники и условия финансирования стартап-проекта;
- наличие интеллектуальной собственности (лицензии, патенты, ноу-хау, авторские права и т.п.);
- интегральные показатели экономической эффективности стартап-проекта;
- риски проведения стартап-проекта;
- потенциал стартап-проекта.

Основная часть:

1. Методология разработки стартап-проекта:

- анализ рынка и обоснование актуальности выбора темы/проблемы, на решение которой направлен стартап-проект;
- описание и обоснование выбора методологии разработки стартап-проекта.

2. Бизнес-модель и бизнес-план стартап-проекта:

- общая характеристика стартап-проекта и сферы деятельности (основная бизнес-идея стартап-проекта, общие исходные данные и условия реализации; сфера деятельности; оценка рынка сбыта; описание потребителей нового продукта (технологии или услуги); оценка конкурентов и конкурентной среды; динамика развития, характеристика рыночных и отраслевых позиций бизнеса (в перспективе двух-пяти лет);
- описание продукта (технологии или услуги) (предоставляется информация о продукте (технологии или услуге), которая будет получена по результатам реализации стартап-проекта; целесообразно указать наименование продукта (технологии или услуги); назначение и сферу применения; основную характеристику; конкурентоспособность; инновационность продукта (технологии или услуги); наличие или необходимость получения документов разрешительного характера, в том числе лицензий; степень готовности к производству и/или реализации; наличие сертификата качества (при его наличии); экологическую безопасность; условия поставки и упаковки (при наличии); гарантийное и сервисное обслуживание (при наличии); утилизацию отходов (при наличии). Оптимальным будет включение в приложение к бизнес-плану фотографий, рисунков, чертежей, макетов, эскизов, схем, натурального образца и других форм отражения, которые предоставляют предметное представление о продукте (технологии или услуге);
- маркетинговый анализ, стратегия и сбыт продукта (технологии или услуги) (в данный подраздел входят маркетинговые исследования; описание рынка и перспективы его развития; анализ и описание конкурентов; сильные и слабые стороны субъекта хозяйствования; потребители продукции; требования потребителей к продукции и возможности субъекта хозяйствования по их соблюдению; MVP (минимально жизнеспособный продукт); SWOT-анализ, стратегия рекламы и продвижения продукта (технологии или услуги);

- производственный план (в этом разделе приводятся общие сведения о стартап-проекте, расчет производственных издержек на планируемый объем сбыта, прямые (переменные) и общие (постоянные) затраты на производство продукции, калькуляция себестоимости продукции, смета текущих затрат на производство. Здесь описываются существующие и предполагаемые процедуры и средства, необходимые для выпускаемой технологии, продукции или предоставляемых услуг. Примерная структура данной части: географическое положение предприятия, транспортные пути, наличие коммуникаций; технологии производства; объем производства; кадровое обеспечение; экологичность производства и безопасность работающих; заработная плата и другие расходы на персонал; потребность в площадях; затраты на сырье и материалы; текущие затраты на производство; переменные издержки; постоянные издержки и др.);

- организационный план (структура: организационно-правовая форма собственности стартап-проекта; организационная структура (описание команды стартап-проекта, распределение обязанностей, описание среды и стиля управления стартап-проектом); сведения о партнерах; календарный график работ стартап-проекта; описание внешней среды стартап-проекта; расчет потребности в финансировании (смета затрат на стартап-проект); определение источника и условий финансирования стартап-проекта);

- финансовый план (комплексная финансовая модель стартап-проекта, в том числе метрики воронки продаж и маржинальная юнит-экономика; план доходов и расходов с учетом планов продаж и ценовой политики, разработка сбалансированного плана денежных потоков с учетом OPEX (операционные затраты), CAPEX (капитальные затраты) и привлечения финансовых источников; расчет зоны устойчивого роста компании, расчет потребности в оборотном капитале, сформированный прогнозный баланс, расчет потребности в финансировании);

- направленность, эффективность и конкурентоспособность стартап-проекта (указанный раздел должен раскрывать оценку проекта, его эффективность и направленность; оценку по методу DCF; инвестиционные показатели окупаемости стартап-проекта; прогнозируемые показатели эффективности стартап-проекта);

- риски и гарантии (описание возможных рисков и форс-мажорных обстоятельств. Анализ чувствительности проекта к внешним факторам и рискам (сформирована матрица рисков, разработан сценарий стартап-проекта).

Заключение. В заключении должны содержаться результаты реализации или коммерциализации (при наличии) стартап-проекта и/или перспективы его развития.

Список использованных источников и литературы

Приложения. В приложениях следует отражать:

- полную информацию о компании (регистрационные документы и пр.);
- фотографии, чертежи, патентную информацию о продукции;

- результаты маркетинговых исследований;
- фотографии и схемы предприятия;
- схемы по организационной структуре предприятия;
- финансово-экономические расчеты (таблицы, графики);
- нормативные документы и законодательные акты, подтверждающие описанные риски по стартап-проекту.

2.5. Порядок представления выпускной квалификационной работы

После завершения подготовки обучающимся выпускной квалификационной работы руководитель выпускной квалификационной работы представляет в Университет письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы (далее - отзыв). В случае выполнения выпускной квалификационной работы несколькими обучающимися руководитель выпускной квалификационной работы представляет в Университет отзыв об их совместной работе в период подготовки выпускной квалификационной работы.

Обучающийся должен быть ознакомлен с отзывом и рецензией не позднее, чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа в электронном и бумажном виде, отзыв и рецензия передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 2 календарных дня до защиты выпускной квалификационной работы.

В процессе защиты члены комиссии должны быть ознакомлены с отзывом руководителя выпускной квалификационной работы и рецензиями.

На защите выпускной квалификационной работы присутствует научный руководитель.

Перед защитой выпускной квалификационной работы проводится предзащита с целью выявления степени готовности работы и нормоконтроля. Дата проведения предзащиты определяются кафедрой не позднее, чем за 2 недели до защиты.

2.6. Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Защита выпускных квалификационных работ происходит на открытом заседании ГЭК, которая создается приказом ректора университета из числа преподавателей выпускающей кафедры, ведущих специалистов предприятий, организаций и учреждений, а также ведущих преподавателей и научных сотрудников других высших учебных заведений.

Для выступления студенту предоставляется 7-10 минут. В своем выступлении студент должен отразить постановку задачи и ее актуальность, обосновать теоретические положения и математическую модель, на которых базируется работа, осветить основные результаты проделанной работы и возможность их практического использования. Выступление не должно содержать известных теоретических положений, заимствованных из литературных источников – основное внимание должно быть сосредоточено

на собственных разработках. Визуальный материал должен помогать выступлению.

При защите ВКР "Стартап как диплом" обучающийся должен подготовить презентацию стартап-проекта, объем которой должен быть не более 10-15 слайдов и соответствовать требованиям, установленным Университетом.

Презентация может содержать:

- представление стартап-проекта (титульный слайд) (кроме названия на слайде также размещаются логотип стартап-проекта, описание и слоган стартап-проекта);

- проблему (краткое описание существующей на рынке проблемы, которую должен решить данный стартап-проект) (актуальность проблемы должна быть обоснована и подтверждена статистикой и другими данными);

- решение (предлагается обоснование для решения проблемы, дается описание продукта (технологии или услуги) с целью реализации стартап-проекта);

- продукт (описание конкретных продуктов (технологий или услуг), которые продает бизнес. Если это материальный продукт или технология, необходимо добавить профессиональные фотографии. Можно включить изображения отдельных компонентов или вид в разрезе, чтобы подробнее рассказать о материалах и особенностях продукта или технологии. Если продукт - это приложение или онлайн-сервис, нужно предоставить скриншоты, отражающие его уникальность);

- рост (отражение уровня продаж, основных целей и следующих шагов. Можно включить график с кривой роста);

- рынок (указывается, на какой рынок ориентируется стартап-проект. Приводятся данные об объеме и темпах развития рынка в перспективе на несколько лет, а также прогнозные показатели);

- анализ конкурентов, их вероятных конкурентных действий и конкурентной среды (указывается информация об основных конкурентах и даётся пояснение, по каким показателям создаваемый стартап-проект будет иметь превосходство и какие конкурентные действия следует предпринять для обеспечения конкурентных преимуществ стартап-проекта);

- бизнес-модель стартап-проекта (демонстрация схемы организации продаж);

- команду стартап-проекта (представление команды и краткая характеристика каждого участника);

- финансы (раскрываются комплексная финансовая модель стартап-проекта, план доходов и расходов, расчет зоны устойчивого роста компании, расчет потребности в оборотном капитале, сформированный прогнозный баланс, расчет потребности в финансировании стартап-проекта);

- инвестиции (указываются в случае необходимости привлечения инвестиций для реализации стартап-проекта);

- риски (описание возможных рисков, существующих на рынке, которые могут негативно влиять на успешность проекта: изменение

конъюнктуры, появление новых технологий, деятельность конкурентов, уход ключевых сотрудников и т.п. Важно показать, что команда настроена серьезно и не только осведомлена о возможных рисках, но и знает, как справляться с вероятными проблемами);

- контактную информацию (заключительный слайд).

После выступления студент отвечает на вопросы членов итоговой аттестационной комиссии и присутствующих на защите. В конце защиты зачитываются отзыв руководителя и рецензия. Студенту предоставляется возможность ответить на замечания руководителя и рецензента. По окончании публичной защиты государственная экзаменационная комиссия на закрытом заседании оценивает выпускные работы с учетом результатов защиты и принимает решение о присвоении студенту соответствующей квалификации. Комиссия может отметить своим решением уровень выполнения отдельных работ и дать рекомендации по использованию их результатов.

2.7. Повторная защита выпускной квалификационной работы.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации в связи с неявкой по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия или в других случаях, перечень которых устанавливается университетом), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации. Обучающийся должен представить в организацию документ, подтверждающий причину его отсутствия. Обучающийся, не прошедший одно аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего аттестационного испытания (при его наличии).

Обучающиеся, не прошедшие аттестационное испытание в связи с неявкой по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно», а также обучающиеся из числа лиц с ОВЗ, не прошедшие аттестационное испытание в установленный для них срок (в связи с неявкой или получением оценки «неудовлетворительно»), отчисляются из Университета с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти ее не ранее чем через 10 месяцев и не позднее чем через пять лет после срока проведения ГИА, которая не пройдена обучающимся. Указанное лицо может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не более двух раз. Для повторного прохождения государственной итоговой аттестации отчисленный по личному заявлению восстанавливается в университете на период времени, установленный университетом, но не менее периода времени, предусмотренного календарным учебным графиком для ГИА по соответствующей образовательной программе.

При повторном прохождении государственной итоговой аттестации по желанию обучающегося решением организации ему может быть установлена иная тема выпускной квалификационной работы.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

3.1. Индивидуальное задание студента

Методические материалы для оценки выполнения студентом индивидуального задания (содержание выпускной квалификационной работы).

Тематика выпускных квалификационных работ определяется выпускающей кафедрой и утверждается на Ученом совете факультета/института и подлежат ежегодному обновлению в зависимости от потребностей рынка труда и достижений науки и техники.

Обучающемуся может предоставляться право выбора темы выпускной квалификационной работы в установленном в Университете порядке, вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. Для подготовки выпускной квалификационной работы студенту назначается научный руководитель и при необходимости консультанты. Тема ВКР и её руководитель от выпускающей кафедры определяются и утверждаются не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала итоговой аттестации.

Обучающийся(-ея), выбравший(-е) форму подготовки и защиты ВКР "Стартап как диплом", в срок не позднее одного месяца до даты утверждения тем выпускных квалификационных работ, должен(-ы) предоставить обоснование целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности на выпускающую кафедру.

После согласования выпускающей кафедрой данной формы работы за обучающимся/несколькими обучающимися закрепляется руководитель ВКР. Если работа носит междисциплинарный характер и выполняется по разным укрупненным группам, подготовка данного вида работы осуществляется в групповом формате с использованием цифровых инструментов с обязательным участием всех руководителей ВКР обучающихся.

Руководитель выпускной квалификационной работы:

- в соответствии с темой выдает студенту индивидуальное задание на преддипломную практику для сбора материала и индивидуальное задания для написания ВКР;
- разрабатывает вместе со студентом календарный график выполнения выпускной квалификационной работы;
- рекомендует студенту литературу, справочные и архивные материалы, другие материалы по теме;

- проводит консультации по графику, утверждаемому заведующим кафедрой;
- контролирует выполнение работы;
- при необходимости после преддипломной практики вносит коррективы в задание по написанию ВКР.

Для защиты выпускной квалификационной работы обучающийся готовит выступление перед членами итоговой экзаменационной комиссии по теме своего исследования.

В тексте выступления обучающийся должен максимально приближенно к содержанию текста квалификационной работы обосновать ее актуальность, произвести обзор научных работ по аналогичным исследованиям, показать научную новизну и практическую значимость исследования, дать краткий обзор глав и объяснить полученные в тексте результаты теоретических исследований, результаты аналитических разделов. В заключение озвучить обоснованность выводов и предложений.

Использовать в выступлении можно только те данные, которые приведены в квалификационной работе. Для иллюстрации выступления может быть использован иллюстрационный материал в виде таблиц, графиков, рисунков, который выбираются из разделов выпускной квалификационной работы. Иллюстрационный материал оформляется в отдельные папки.

Также обучающийся при защите работы может использовать медиапрезентации.

3.2.Примерная тематика выпускных квалификационных работ

1. Совершенствование деятельности предприятия (определенной сферы деятельности: питания, туристической организации, выставочного предприятия ...)
2. Развитие рынка услуг в регионе (определенного вида деятельности)
3. Анализ элементов комплекса маркетинга и их использование в продвижении сервисного продукта
4. Совершенствование маркетинговой стратегии предприятия (организации) сервиса
5. Совершенствование маркетинговой деятельности сервисной организации
6. Совершенствование PR-деятельности сервисной организации
7. Анализ организации рекламной деятельности на предприятиях сервиса и оценка ее эффективности
8. Анализ эффективности внедрения интернет - рекламы как инструмента продвижения услуг
9. Формирование уникального бренда предприятия через внедрение новых PR средств
10. Формирование уникального бренда путем персонализации сервиса как основы конкурентного преимущества бизнеса
11. Разработка программы продвижения отечественного бренда

12. Анализ основных инструментов продвижения услуг в бизнесе с учетом современных концепций
13. Исследование проблем сегментации рынка и определения целевого сегмента
14. Анализ путей формирования и поддержания позитивного имиджа предприятия на рынке услуг
15. Повышение качества услуг сервисной организации
16. Совершенствование сервиса на предприятии
17. Совершенствование услуг в сервисной организации
18. Анализ применения программы «Тайный гость» как инструмента повышения качества обслуживания
19. Совершенствование механизмов управления производительностью труда на предприятиях сервиса
20. Анализ влияния социально-психологических аспектов управления на результаты деятельности персонала
21. Совершенствование деятельности службы приема и размещения на предприятии
22. Совершенствование системы управления качеством обслуживания
23. Анализ формирования системного подхода к обеспечению качества продукции и услуг
24. Совершенствование организации и технологии обслуживания клиентов
25. Совершенствование организации обслуживания на основе этики межличностного общения, управления конфликтами, взаимовыгодного сотрудничества
26. Управление контактной зоной предприятия сервиса
27. Повышение лояльности клиентов предприятия сервиса
28. Управление лояльностью потребителя через расширение спектра дополнительных услуг
29. Разработка программы лояльности и клиентоориентированности для повышения продаж сервисных услуг
30. Развитие внутренней клиентоориентированности сервисной организации
31. Создание уникальной потребительной ценности на предприятии сервиса через стратегию бизнеса клиентоцентричность
32. Анализ мотивации потребителя предприятия
33. Анализ и разработка мотивационных программ для эффективного управления человеческими ресурсами в бизнесе
34. Повышение деловой активности организации сервиса
35. Совершенствование управления персоналом сервисной организации
36. Формирование мотивации персонала как залога успешной работы предприятия (организации) сервиса
37. Формирование корпоративной культуры персонала сервисной организации
38. Совершенствование корпоративной культуры на предприятии (организации) сервиса
39. Совершенствование управления персоналом сервисной организации

40. Анализ применения коммуникативных тактик в процессе решения спорных и конфликтных ситуаций
41. Повышение конкурентоспособности услуг сервисной организации
42. Формирование конкурентных преимуществ сервисного предприятия
43. Формирование конкурентной стратегии предприятия на основе изучения современных трендов и тенденций
44. Совершенствование планирования деятельности сервисной организации
45. Разработка и продвижение сервисного продукта
46. Совершенствование ассортиментной политики в области сервиса организации
47. Прогнозирование и планирование развития инфраструктуры сервиса
48. Построение моделей инфраструктуры сервиса
49. Совершенствование технологий сервиса
50. Прогнозирование результатов технического прогресса на предприятиях сервиса
51. Совершенствование и модернизация систем применения информационных технологий
52. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания VIP-гостей
53. Анализ технологических инноваций и решений в предоставлении услуг
54. Организация внедрения инновационных технологий на предприятии
55. Разработка стратегий инновационной деятельности на предприятиях сервиса
56. Разработка программы внедрения инновационных методов стимулирования и развития новых услуг в сфере сервиса
57. Разработка нового продукта в целях повышения эффективности и конкурентоспособности предприятия
58. Исследование инновационных методов продвижения бренда в отрасли предприятия
59. Анализ инновационных методов стимулирования спроса в бизнесе
60. Совершенствование управления человеческими ресурсами с помощью инновационных технологий на предприятии
61. Анализ эффективности применения реновации и рестайлинга на предприятии
62. Повышение эффективности работы предприятия на основе внедрения современных информационных технологий
63. Моделирование процессов сервиса с учетом потребностей потребителей
64. Совершенствование организации и проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса
65. Разработка диагностических комплексов сервиса на предприятии
66. Исследование специфики управления в сфере сервиса на предприятии
67. Управление экономическим потенциалом предприятия сервиса
68. Планирование и организация деятельности сервисного предприятия
69. Анализ современных методов планирования на предприятиях сервиса
70. Управление продажами на предприятии

71. Анализ каналов продаж услуг и совершенствование организации эффективного продвижения и продажи услуг
72. Исследование современных тенденций развития технологии продаж в сервисной деятельности и выработка мер по их адаптации
73. Повышение безопасности сервисной организации
74. Анализ и оптимизация рисков управления сервисным предприятием
75. Управление логистическими процессами на предприятиях уровня сервиса
76. Разработка системы конкурентоспособных дополнительных услуг
77. Разработка пакетных предложений на предприятии в соответствии с современными тенденциями
78. Анализ современных систем управления репутацией бизнеса
79. Разработка модели управления доходностью сервисного предприятия
80. Особенности формирования социальной ответственности предприятия на рынке сервиса

3.3. Процедура защита выпускной квалификационной работы

Процедура защиты выпускной квалификационной работы:

- представление студента членам комиссии секретарем ГЭК;
- сообщение студента с использованием наглядных материалов и (или) информационных технологий об основных результатах выпускной квалификационной работы (не более 15 минут);
- вопросы членов ГЭК после доклада студента;
- ответы студента на заданные вопросы;
- заслушивание отзыва руководителя.

3.4. Выставление итоговой оценки за выполнение и защиту выпускной квалификационной работы проводится в соответствии с критериями оценивания соответствия уровня подготовки студента требованиям ОП ВО на основе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

Оценка «отлично» выставляется

если при выполнении и защите обучающимся выпускной квалификационной работы:

- научно обоснованы и четко сформулированы: тема, цель и предмет дипломной работы;
- показаны актуальность и новизна исследования;
- достаточно полно раскрыта теоретическая и практическая значимость работы, выполненной автором;
- выполнена экспериментальная проверка полученных результатов и/или тестирование разработанных программных средств;
- сделаны четкие и убедительные выводы по результатам исследования;
- список литературы в достаточной степени отражает информацию, имеющуюся в литературе по теме исследования, в тексте имеются ссылки на литературные источники;

– выпускная работа содержит необходимый графический и иллюстративный материал.

– содержание выпускной работы доложено в краткой форме, последовательно и логично, даны четкие ответы на вопросы, поставленные членами государственной экзаменационной комиссии.

Оценка «хорошо» выставляется

если при выполнении и защите обучающимся выпускной квалификационной работы выявлены следующие недостатки:

– список литературы не полностью отражает проведенный информационный поиск;

– графический и иллюстративный материал недостаточно полно раскрывает результаты работы;

– содержание и результаты исследования доложены недостаточно четко;

– студент дал ответы не на все поставленные членами итоговой аттестационной комиссии вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется

если при выполнении и защите обучающимся выпускной квалификационной работы помимо перечисленных выше выявлены следующие недостатки:

– имеются замечания по содержанию, по глубине проведенного исследования;

– работа доложена неубедительно, не на все предложенные вопросы даны удовлетворительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется

если к выпускной квалификационной работе обучающегося в отзывах руководителя, рецензента, у членов комиссии имеются принципиальные замечания, работа доложена неубедительно, непоследовательно, нелогично, ответы на поставленные вопросы практически отсутствуют.

Программа ГИА обсуждена на заседании кафедры туризма и сервиса от 21 ноября 2024 г., протокол № 4.

Программа ГИА одобрена на заседании Учебно-методической комиссии ВИ от 02 декабря 2024 г., протокол № 1.