

Негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования  
«Институт экономики и управления» (г. Пятигорск)

НОУ ВПО «ИнЭУ»



## ПРОГРАММА Итоговой аттестации выпускников

Направление подготовки

*100100.62 - «Сервис»*

Квалификация (степень) выпускника

*бакалавр*

Профиль подготовки бакалавра

*«Социально-культурный сервис»*

Форма обучения

*очная / заочная*

Факультет

*экономический*

Кафедра-разработчик  
рабочей программы

*гуманитарных и социально экономических дисциплин*

г. Пятигорск, 2014

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ СОСТАВЛЕНА В  
СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ (ФГОС  
ВПО) И С УЧЕТОМ РЕКОМЕНДАЦИЙ ООП ВПО ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ

100100.62 «Сервис»

(указывается индекс и наименование направления/специальности)

**Программу ИА составили:**

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Манкиева А.В. к.полит.н.,доцент

Заведующая кафедрой ГиСЭД



/ А.В. Манкиева /  
расшифровка подписи

15.10.14  
дата

Согласовано:

Декан экономического факультета  
наименование факультета



/ Т.В. Попова /  
расшифровка подписи

24.10.2014  
дата

Зав. УМО



/ С.В.Корецкая /  
расшифровка подписи

24.10.14  
дата

Рекомендовано кафедрой (Протокол № от «15» октября 2014 г.

Одобрено УМС «ИнЭУ» (Протокол № 2 от «24» октября 2014 г.

## Содержание

1. Общие положения .....	4
1.1 Итоговая аттестация по направлению подготовки 100100.62 «Социально-культурный сервис».....	4
1.2 Виды профессиональной деятельности выпускников и соответствующие им задачи профессиональной деятельности:.....	4
1.2.1 Виды профессиональной деятельности выпускников. ....	4
1.2.2 Задачи профессиональной деятельности.....	4
1.2.3 Требования к результатам освоения основной образовательной программы .....	4
2. Требования к выпускнику, проверяемые в ходе итоговой аттестации .....	5
2.1 Перечень основных учебных модулей (дисциплин) образовательной программы или их разделов и вопросов, выносимых для проверки на итоговой аттестации .....	6
2.2 Критерии выставления оценок на итоговой аттестации .....	8
2.3 Порядок проведения экзамена .....	9
3. Требования к выпускной квалификационной работе .....	12
3.1 Вид выпускной квалификационной работы .....	13
3.2 Структура выпускной квалификационной работы и требования к ее содержанию....	13
3.3 Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ .....	18
3.4 Порядок выполнения и представления итоговой аттестационной комиссии и выпускной квалификационной работы .....	21
3.5 Порядок защиты выпускной квалификационной работы .....	24
3.6 Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВПО) на основе выполнения и защиты квалификационной работы .....	29

## 1. Общие положения

Целью итоговой государственной аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) и основной образовательной программы высшего профессионального образования (ООП ВПО), разработанной в НОУ ВПО «ИнЭУ» (г. Пятигорск).

**1.1 Итоговая аттестация по направлению подготовки 100100.62 «Сервис» включает:**

- а) итоговый экзамен;
- б) защиту выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).

**1.2 Виды профессиональной деятельности выпускников и соответствующие им задачи профессиональной деятельности:**

**1.2.1 Виды профессиональной деятельности выпускников.**

Основной образовательной программой по направлению подготовки 100100.62 «Социально-культурный сервис» предусматривается подготовка выпускников к следующим видам профессиональной деятельности:

- а) сервисная ;
- б) производственно-технологическая деятельность;
- в) организационно-управленческая деятельность;
- г) научно-исследовательская деятельность;

**1.2.2 Задачи профессиональной деятельности**

***сервисная деятельность:***

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, разработка регламента;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства;

***производственно-технологическая деятельность:***

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
- разработка процесса сервиса и контроль выполнения регламента;
- внедрение и использование информационных систем с учетом процесса сервиса;
- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

***организационно-управленческая деятельность:***

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

***научно-исследовательская деятельность:***

- разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
- участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей;
- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;

• участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений.

### 1.2.3 Требования к результатам освоения основной образовательной программы

**1.2.3.1 Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями:**

ОК-2, ОК-5, ОК-7, ОК-9, ОК-10, ОК-11, ОК-12, ОК-17, ОК-18

**1.2.3.2 Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями:**

ПК-1, ПК-3, ПК-6, ПК-7, ПК-9, ПК-11, ПК-12, ПК-14, ПК-15

## 2. Требования к выпускнику, проверяемые в ходе итогового экзамена

В рамках проведения итоговой аттестации проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций:

Код	Содержание
<i>Регламентированные ФГОС ВПО и ООП ВПО</i>	
<b>Общекультурные компетенции (ОК)</b>	
ОК-2	использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач
ОК-5	способность к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни
ОК-7	владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков
ОК-9	способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами
ОК-10	осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным
ОК-11	на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеет навыками самостоятельной работы
ОК-12	понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности.
ОК-17	обладать культурой мышления, способностью к общению, анализу систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, умеет логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь
ОК-18	готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания
<b>Профессиональные компетенции (ПК)</b>	
ПК-1	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-3	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-6	готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов
ПК-7	готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности.
ПК-8	разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг
ПК-9	к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации.
ПК-10	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.
ПК-11	к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса

	потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
ПК-12	готовность к организации технологического процесса сервиса
ПК-14	к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-15	готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса.

## **2.1 Перечень основных учебных модулей (дисциплин) образовательной программы или их разделов и вопросов, выносимых для проверки на итоговой аттестации**

### **Дисциплина БЗ.Б.10 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»**

1. Основы организации труда на предприятии.
2. Элементы и функции организации труда на предприятии.
3. Качество обслуживания потребителей и конкурентоспособность предприятия.
4. Принципы рационального размещения предприятий сферы услуг.
5. Показатели, характеризующие уровень организации обслуживания клиентов.
6. Понятие планирования деятельности предприятия, цели и задачи планирования.
7. Классификация показателей деятельности предприятия.
8. Характеристика взаимосвязей отдельных разделов текущего плана предприятия.
9. Задачи и содержание финансового плана предприятия.
10. Порядок разработки инвестиционного плана предприятия.
11. Особенности характера труда работников сферы услуг.
12. Организация и обслуживание рабочих мест.
13. Формы обслуживания клиентов и оценка их эффективности.
14. Комплексность обслуживания как фактор повышения качества обслуживания населения.
15. Основные задачи организации контроля качества услуг, работ, продукции.
16. Отличительные особенности планирования деятельности предприятий сервиса в современных условиях.
17. Особенности текущего планирования на предприятиях сферы услуг.
18. Прибыль и рентабельность как основные показатели финансового результата деятельности предприятия.
19. Содержание оперативного плана маркетинга и порядок его разработки.
20. Порядок планирования объемов реализации услуг, работ, продукции по видам услуг и формам обслуживания.
21. Типы и методы организации выполнения услуг.
22. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса.
23. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия сервиса.
24. Время оказания услуги и его структура.
25. Основные этапы планирования деятельности предприятий сервиса.

### **Дисциплина БЗ.В.10 «Рекламная деятельность»**

1. Нормативно-правовая база рекламной деятельности. Закон «О рекламе» и его основные положения.
2. Сфера деятельности рекламы в туризме. Виды рекламы и их характеристика.
3. Структура рекламы. Разработка рекламных материалов.
4. Мероприятия, направленные на формирование положительного имиджа предприятий сервиса.

5. Характеристика и особенности выставочной деятельности в индустрии гостеприимства.
6. Особенности рекламы для различных возрастных групп потребителей.
7. PR в индустрии гостеприимства. Основные инструменты и роль.
8. Формирование рекламного бюджета.
9. Анализ маркетинговой ситуации.
10. Компьютеризированная реклама. Брандмауэры.
11. Классификация средств рекламы. Выбор места и средства рекламы.
12. Фирменный стиль и его роль в рекламной практике.
13. Формирование рекламного бюджета.
14. Особенности создания социальной, имиджевой, наружной туристской рекламы.
15. Эффективность рекламы. Оценка эффективности рекламы. Метод Старча.
16. Проблемы языкового манипулирования в рекламной деятельности.
17. Использование игровой техники в современной рекламной деятельности.
18. Особенности создания социальной, имиджевой, наружной туристской рекламы.
19. Функции, цели и задачи рекламы. Факторы, влияющие на постановку целей и задач в рекламной деятельности.
20. Реклама в индустрии гостеприимства. Мотивация потребителей, функции СМИ.
21. История рекламы. Определение рекламы. Основные понятия.
22. Функции, цели и задачи рекламы. Факторы, влияющие на постановку целей и задач в рекламной деятельности.
23. Классификация средств рекламы. Выбор места и средства рекламы.
24. Виды выставок. Этапы выставочной деятельности.
25. Реклама туристского предприятия в сети Internet.

#### **Дисциплина Б3.Б.5 «Профессиональная этика и этикет»**

1. Этика: предмет, определение.
2. Мораль, нравственность.
3. Структура морали.
4. Виды этики.
5. Основные концепции этики.
6. Моральные стандарты: интегральная теория социальных контрактов.
7. Моральные стандарты: телеологические принципы.
8. Моральные стандарты: деонтологические принципы.
9. Этика деловых отношений. Принципы этики деловых отношений.
10. Макроэтика и микроэтика. Принципы
11. Основные проблемы этики деловых отношений.
12. Формирование нравственного поведения.
13. Управляющая и официальная идеология.
14. Формирование этических установок в деловых отношениях.
15. Этика и социальная ответственность организаций.
16. Корпоративная культура и корпоративная этика.
17. Этические нормы организации.
18. Этика руководителя.
19. Этические принципы хорошего подчиненного.
20. Этика решения спорных вопросов.
21. Факторы этичных решений
22. Принятие этичных решений.
23. Формы этичного делового общения.
24. Виды деловой беседы.

## 25. Проведение деловой беседы.

### Дисциплина БЗ.ДВ.7 «Инновационные процессы в сфере сервиса»

1. Инновация: понятие, функции, роль в современном мире.
2. Виды и типы инноваций.
3. Инновационные ошибки сервисной деятельности.
4. Инновационные конфликты и возможности их разрешения.
5. Инновационный потенциал личности, группы.
6. Инновационная культура общества.
7. Методы активации творческого мышления.
8. Стимулирование инновационной активности в организации.
9. Зарубежные модели инновационной деятельности.
10. Роль государства в различных моделях инновационного процесса.
11. Инновационная культура России.
12. Глобализация как фактор инноватизации туристического производства.
13. Инноватика – наука об инновациях.
14. Жизненный цикл инновации.
15. Механизмы распространения инноваций.
16. Социокультурный эффект инноваций.
17. Сущность и классификация инноваций.
18. Особенности организации инноваций.
19. Проблемы туристического рынка в современных экономических системах.
20. Понятие риска. Ситуации возникновения инновационного риска.
21. Инновационный проект: понятие и его структура.
22. Специфика инновационных процессов в социально-культурном сервисе.
23. Инновации в рекламе.
24. Финансирование инновационной деятельности.
25. Классификация инновационных проектов.

### 2.2 Критерии выставления оценок на итоговом аттестации

№	Критерии оценки итогового аттестации	Баллы
1	знание терминологии	от 0 до 20 баллов
2	знание фактического материала по вопросу	от 0 до 5 баллов
3	умение увязать теоретические и практические аспекты проблемы применительно к социально-экономическим, политическим и культурным реалиям современного мира	от 0 до 5 баллов
4	умение излагать информацию в письменной форме	от 0 до 20 баллов
5	выполнение практических заданий (тесты, тест-ситуации, задачи)	от 0 до 20 баллов
8	умение аргументировано объяснять основные вопросы	от 0 до 10 баллов
9	умение использовать документы по данной проблематике	от 0 до 10 баллов
10	умение делать выводы и предложения	от 0 до 10 баллов
	<b>Итоговый рейтинг экзамена</b>	<b>100</b>



## Шкала соотношения баллов и оценок

Оценка	Количество баллов
«2» неудовлетворительно	0-49
«3» удовлетворительно	50-69
«4» хорошо	70-84
«5» отлично	85-100

**Оценка «5» – «отлично»** ставится за развернутый, полный, безошибочный устный ответ, в котором выдерживается план, содержащий введение, сообщение основного материала, заключение, характеризующий личную, обоснованную позицию студента по спорным вопросам, изложенный литературным языком без существенных стилистических нарушений.

**Оценка «4» – «хорошо»** ставится за развернутый, полный, с незначительными ошибками или одной существенной ошибкой устный ответ, в котором выдерживается план сообщения основного материала, изложенный литературным языком с незначительными стилистическими нарушениями.

**Оценка «3» – «удовлетворительно»** ставится за устный развернутый ответ, содержащий сообщение основного материала при двух-трех существенных фактических ошибках, язык ответа должен быть грамотным.

**Оценка «2» – «неудовлетворительно»** ставится, если студент во время устного ответа не вышел на уровень требований, предъявляемых к «удовлетворительному» ответу.

### 2.3 Порядок проведения экзамена

Прием экзамена осуществляет итоговой аттестационной комиссией (далее ИАК).

ИАК формируется из числа научно-педагогических работников института, а также лиц, приглашенных из сторонних организаций: специалистов предприятий, учреждений и организаций – представителей работодателей данного профиля, ведущих преподавателей и научных работников других высших учебных заведений в составе не более пяти человек.

Прием итогового экзамена проводится на закрытом заседании экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

К экзамену допускаются студенты, полностью выполнившие учебный план, включая все виды практик.

Экзамен включает ключевые и практически значимые вопросы по дисциплинам профессионального цикла подготовки бакалавров. Он проводится на заключительном этапе учебного процесса до выполнения выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) (далее ВКР).

Выпускающей кафедрой обсуждаются, корректируются и утверждаются состав и содержание вопросов дисциплин, включаемых в программу итогового аттестация, а также предлагаемый кафедрой состав ИАК.

Порядок проведения итоговой аттестацией доводится до сведения студентов не позднее, чем за четыре месяца до начала экзамена.

На заранее проводимых консультациях до сведения студентов доводят процедуру проведения экзамена и отвечают на вопросы, возникающие при повторении разделов дисциплин.

Экзаменационные билеты включают 3 вопроса из четырех входящих в итоговую аттестацию дисциплин.

При подготовке к ответу студент делает необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем комиссии листах бумаги со штампом института. На подготовку к

экзамену, который проводится в устной форме, студенту отводится не менее 1 академического часа.

При подготовке ответов на вопросы студент имеет право пользоваться программой по итоговой аттестации, утвержденной на заседании кафедры (Протокол №2 от 14 октября 2014 г.) и одобренной на заседании Учебно-методического совета (Протокол №2 от 2 от «24» октября 2014 г.).

Устная форма проведения экзамена предполагает выступление студента перед комиссией в течение 10-15 минут по вопросам, сформулированным в экзаменационном билете.

В процессе подготовки ответа и после его завершения по всем вопросам экзаменационного билета студенту членами комиссии с разрешения ее председателя могут быть заданы уточняющие и дополнительные вопросы в пределах перечня дисциплин, вынесенного на экзамен.

После завершения ответа студента на все вопросы и объявления председателем комиссии окончания опроса экзаменуемого члены комиссии проставляют в своем протоколе оценки за ответы экзаменуемого на каждый вопрос и по совокупности.

По завершении экзамена ИАК на закрытом заседании обсуждает характер ответов каждого студента, анализирует проставленные каждым членом комиссии оценки и проставляет каждому студенту согласованную оценку за экзамен по четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Решение об итоговой оценке принимается открытым голосованием большинством голосов. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Постановления ИАК оформляются протоколом сразу после закрытого заседания в порядке, установленном в институте, и объявляются студентам секретарем комиссии в день проведения экзамена после оформления протоколов. В протоколе фиксируется: итоговая оценка за экзамен, вопросы и особые мнения членов комиссии. Протоколы заседаний ГЭК подписываются председателем, членами и секретарем комиссии. Также постановление об итоговой оценке за экзамен заносится в зачетную книжку и подписывается председателем, членами и секретарем комиссии.

В случае получения итоговой оценки «неудовлетворительно» студент не допускается к защите ВКР и отчисляется из университета с правом восстановления для прохождения ИГАв течение 5 лет.

*Листы с ответами студентов на экзаменационные вопросы хранятся в делах выпускающей кафедры.*

### **Список рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену**

#### **По дисциплине «Организация и технология обслуживания на**

#### **предприятиях сервиса»**

1. Агарков А.П., Голов Р.С., Голиков А.М. Теория организации. Организация производства. Учебное пособие. М.: Изд-во: Дашков и К, 2012, 272 с. (Гриф для бакал.)
2. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 448 с.
3. Дашков Л.П. Организация и управление коммерческой деятельностью: Учебник / Л.П. Дашков, О.В. Пахмбухчянц. – Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 688 с.
1. Зайко Г.М., Джум Т.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр: ИНФРА – М, 2011. – 560 с.
2. Калачёв С.Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы: учебник для

- бакалавров / С.Л. Калачёв. – М.: издательство Юрайт; ИД Юрайт, 2012. – 463 с.
3. Наруш В.В., Буйленко В.Ф., Асеева Т.А. Сборник тестовых заданий по учебным дисциплинам социально-культурного сервиса и туризма. Учебное пособие. Часть 1 / В.В. Наруш, В.Ф. Буйленко, Т.А. Асеева – Краснодар: изд-во «Эоловы струны», 2007 – 158 с. (в доп.т.к. для вузов)
4. Наруш В.В. Сборник тестовых заданий по учебным дисциплинам социально-культурного сервиса и туризма. Учебное пособие. Часть 2. Краснодар. Изд-во: Эоловы струны, 2012, 131 с.
5. Наруш В.В. Сборник тестовых заданий по учебным дисциплинам социально-культурного сервиса и туризма. Учебное пособие. Часть 3. Краснодар. Изд-во: Эоловы струны, 2012, 132 с.

#### **По дисциплине «Рекламная деятельность»**

1. Маркетинг: учебник для вузов / С.Г. Божук. – 4-е изд. перераб и доп. - Спб.: Питер, 2012. – 448 с.
2. Багив, Г.Л., Тарасевич В.М. Маркетинг: Учебник для вузов - Г.Л. Багив, В.М. Тарасевич. – 4-е изд. Стандарт третьего поколения. – СПб.: Питер, 2012. – 560 с.
3. Алексунин, В.А. Маркетинг / В.А. Алексунин. – 5 изд., перераб и доп. – М.: Дашков и К., 2012. – 216 с.
4. Васильев, Г.А. Рекламный маркетинг: Учебное пособие / Г. А. Васильев, В. А. Поляков. М.: Вузовский Учебник, 2010. – 286 с.
5. Введение в маркетинг: учебное пособие / Г.А. Резник. – 2-е изд., перераб и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 202 с.
6. Маркетинг: Учебник \ А.М. Годин. – 9-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К., 2011. – 656 с.
7. Маслов, А. Маркетинг: учебник для вузов / А. Маслов – Спб.: Питер, 2011. – 448 с.

#### **По дисциплине «Инновационные процессы в сфере сервиса»**

1. Овчинникова Г. Н. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Г. Н. Овчинникова. – Уфа: Уфимс. гос. акад. экономики и сервиса, 2012. – С. 114.
2. Новиков В.С. Инновации в туризме М.: ИЦ "Академия", 2012. - 208 с.
3. Безупречный сервис. М.: Ресторанные ведомости, 2012. – 288 с.
4. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. М.: Инфра-М, 2011. – 384 с.
5. Камилина Л. Сервис класса люкс. Розовая книга менеджера. М.: Альпина Бизнес Букс, 2012. – 256 с.
6. Ковалев Д.А. Мировая индустрия владения отдыхом: Учебное пособие. М.: Университетская книга, 2011. – 608 стр.
7. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: Юнити-Дана, 2012. - 1046 с.
8. Николайчук В. Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис. СПб.: Питер, 2011. – 608 с.
9. Туризм и гостиничное хозяйство. М.: ИКЦ «МарТ», 2013. – 352 с.
10. Яковлев Г. Экономика гостиничного хозяйства. М., 2011, - 224 с.
11. Зайцева Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. М., 2013. – 240 с.

### По дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

1. Профессиональная этика и психология делового общения. Учебное пособие И.П.Кашевая, А.А.Канке, ИНФРА-М, М 2011г.
2. Профессиональная этика и служебный этикет. Учебник для студентов вузов. В.Я.Кикотя, ЮНИТИ-ДАНА, М 2012г.
3. Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. – М., 2012.
4. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учебное пособие. – М., 2011.
5. Смирнов Г.Н. Этикет делового общения. – Минск, 2012.
6. Соловьёв Э.Ю. Современный этикет. Деловой протокол. – М., 2011.
7. Уткин Э.А. Этика бизнеса. – М., 2011.

### **3. Требования к выпускной квалификационной работе**

По итогам выпускной квалификационной работы проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций:

Код	Содержание
<i>Регламентированные ФГОС ВПО и ООП ВПО</i>	
<b>Общекультурные компетенции (ОК)</b>	
ОК-2	использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач
ОК-5	Способность к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни
ОК-7	Владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторiku, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков
ОК-11	На научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеет навыками самостоятельной работы
ОК-14	Участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности
ОК-17	Обладать культурой мышления, способностью к общению, анализу систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, умеет логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь
<b>Профессиональные компетенции (ПК)</b>	
ПК-1	Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-3	Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-6	готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.
ПК-7	готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности.
ПК-8	разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг.
ПК-9	к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации.
ПК-10	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.
ПК-11	к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
ПК-12	готовность к организации технологического процесса сервиса
ПК-14	к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей

	потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-15	готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса.

### 3.1 Вид выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде – *бакалаврской работы*.

### 3.2 Структура выпускной квалификационной работы и требования к ее содержанию

Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа) должна показывать навыки практического формирования решения прикладных задач и процессов информационных систем, разработки требований к созданию и развитию информационных систем и её компонентов, обеспечения качества автоматизации и информатизации решения прикладных задач и создания информационных систем, организация технико-экономического обоснования проектных решений и т.д.

ВКР (бакалаврская работа) выполняется на базе теоретических знаний и практических навыков, полученных студентом в течение всего срока обучения. При этом она должна быть преимущественно ориентирована на знания, полученные в процессе освоения дисциплин, а также в процессе прохождения студентом производственной практики.

ВКР (бакалаврская работа) выполняется студентом по материалам, собранным им лично в период производственной практики.

Общая структура выпускной квалификационной работы. Рекомендуемая структура ВКР (бакалаврской работы) в общем случае следующая:

- 1) титульный лист (образец в Приложении 1),
- 2) задание на ВКР (образец в Приложении 2),
- 3) аннотация,
- 4) содержание,
- 5) основная часть,
- 6) заключение,
- 7) список использованных источников,
- 8) приложения,
- 9) графический (раздаточный) материал (на отдельных листах) – приложение.

Объем выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) 50-70 (55-60 страниц без приложения) страниц, с учетом приложений, рисунков, таблиц и списка использованных источников не должен превышать 80 страниц машинописного текста, оформленного в соответствии с требованиями кафедры.

**Содержание выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).** Как правило, бакалаврская работа разрабатывается на материалах конкретного предприятия (организации). Поэтому предлагаемые проектные решения должны быть разработаны настолько конкретно и детально, чтобы они были пригодны для внедрения в то же время из-за ограниченности отводимого на выполнение ВКР времени и специфических требований, предъявляемых к ВКР, некоторые разделы проекта или отдельные вопросы (инструкции, описательные схемы, программные решения и т. д.) могут, по согласованию с руководителем, не доводиться до уровня рабочего проекта.

Структура проектной части во многих случаях определяется характером разрабатываемой проблемы, составом и содержанием проектных решений. Ниже приводится типовая структура содержательной части ВКР.

**Введение.** Содержит обоснование актуальности и научно-практической значимости темы ВКР для выбранного объекта, цель, предмет, объект и задачи работы (проекта). Также должно быть указано, с использованием каких материалов, на базе какой организации она выполнена. Объем введения 2-3 страниц машинописного текста.

## **1. ОБЗОРНО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

В аналитической части целесообразно исследовать внешнюю и внутреннюю среду, хозяйственную, культурно-творческую деятельность организации социально-культурного сервиса. Анализ внешней среды должен содержать социально-экономические, правовые, количественные и качественные характеристики предприятий окружения и влияния (государственных органов управления, финансовых институтов, конкурентов, поставщиков, общественных организаций, географических соседей и т.д.); рынка предложения аналогичных социально-культурных услуг исследование потребительского спроса на предлагаемые или планируемые к внедрению услуги. Анализ внутренней среды должен содержать исследование важнейших характеристик базы исследования: основные организационно-экономические характеристики предприятия (организации), на материалах которого выполняется выпускная работа (проект), а именно: название и организационно-правовая форма, краткая история развития, основные и дополнительные виды деятельности, технический уровень оснащенности, обеспеченность компьютерной техникой, качество предоставляемых услуг, характеристики объема услуг и др.; организационную структуру управления, функциональные связи и зависимости между подразделениями; характеристику процесса управления, кадровый профессиональный состав работающих, структура затрат на производство предоставляемых услуг, принятую систему планирования, учета и контроля. Аналитическая часть должна заканчиваться выявлением основных проблем деятельности организации и (или) определением мероприятий по совершенствованию тех направлений деятельности, которые этого требуют, и (или) созданием социально-культурной программы (проекта) или дополнительной услуги, расширяющей сервисную деятельность исследуемой организации.

## **2. ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ**

Этот раздел по значимости является центральным и на его долю должна приходиться большая часть дипломной работы. Он представляет собой практическую часть работы и выполняется по материалам, собранным во время преддипломной практики. В разделе описываются технологии, используемые в сервисной деятельности на примере конкретного предприятия или любого средства размещения. При этом в зависимости от темы в работу могут включаться аналитические, экономические и маркетинговые вопросы.

В работе учебно-практического характера вторая глава начинается с описания предприятия, на котором студент проходил практику. Необходимо указать форму собственности и расположение предприятия, определить его организационную структуру, дать характеристику структурных подразделений, отобразив функциональные связи и зависимости между подразделениями, рассмотреть должностные инструкции.

Во второй главе необходимо провести сравнение деятельности рассматриваемого предприятия и конкурентов; выявить основные проблемы в деятельности предприятия и определить пути их решения. Сделав анализ деятельности предприятия, рассмотрев технологии оказания сервисных услуг, студент формулирует конкретные рекомендации по рассмотренным проблемам.

Проектная часть – рекомендательная глава обязательно включает обоснование целесообразности каждого мероприятия (рекомендации), описание их сущности. Дается оценка экономической эффективности мероприятия и характеристика работ по подготовке их к практической реализации. Она может представлять собой разработку рекламной кампании, туристского маршрута, направлений деятельности гостиничного комплекса и т.д. для конкретного заказчика.

### **3. ОБОСНОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Эффективная часть – рекомендательная глава обязательно включает обоснование целесообразности каждого мероприятия (рекомендации), описание их сущности. Дается оценка экономической эффективности мероприятия и характеристика работ по подготовке их к практической реализации. Она может представлять собой разработку рекламной кампании, туристского маршрута, направлений деятельности гостиничного комплекса и т.д. для конкретного заказчика.

Разрабатывается алгоритмическое, математическое, правовое обеспечение предлагаемых нововведений, которое включает: определение состава задач, требующих реализации при внедрении организационного проекта; создание необходимого ресурсного обеспечения (кадрового, информационного, технического, финансового и т. п.); обучение работников различных подразделений в связи с новой ориентацией структуры управления; составление проектов приказов, распоряжений, другой документации и организация контроля за выполнением плана внедрения; оперативное регулирование процесса внедрения проектного решения

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В заключении необходимо сформулировать выводы по каждой поставленной задаче, зафиксировать степень достижения поставленной цели, а также определить направления дальнейшего совершенствования разработок.

#### **СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ**

#### **СПИСОК СПЕЦИАЛЬНЫХ ТЕРМИНОВ**

#### **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

В конце выпускной квалификационной работы необходимо привести список использованной литературы. На все приводимые литературные источники должны быть ссылки в работе. Список использованной литературы должен содержать, как правило, 15-20 источников, изученных автором, и быть оформлен в соответствии с ГОСТом (автор, название источника, место издания, издательство, год издания и количество страниц текста; в библиографии литературные источники располагаются по алфавиту).

#### **ПРИЛОЖЕНИЕ**

В приложения необходимо вынести расчетные материалы (при значительном объеме вычислительных работ); формы документов, содержащие анализ процессов производства и управления, а также другие материалы, использование которых в текстовой части нарушает логическую стройность изложения.

**Дополнительные замечания.** Представленная структура и тезисный план работы носят рекомендательный характер, однако в ВКР обязательно должны быть:

- введение (с вышеуказанной структурой);
- выводы по каждой главе; заключение;
- список использованных источников;
- параграфы или отдельные главы, посвященные экономическому обоснованию и правовому обеспечению предлагаемого проекта в работе.

Отсутствие этих частей может являться основанием для не допуска работы к защите.

Названия глав и параграфов (данные курсивом) могут быть иными; представленные формулировки отражают требуемое наполнение разделов.

В главах основной части ВКР подробно рассматриваются и обобщаются результаты исследования. Содержание глав основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. Эти главы должны показать умение студента сжато, логично и аргументировано излагать материал.

Отдельные положения ВКР (бакалаврской работы) должны быть иллюстрированы цифровыми данными из справочников, монографий и других литературных источников, при необходимости оформленными в справочные или аналитические таблицы. При составлении аналитических таблиц используемые исходные данные выносятся в приложение к ВКР (бакалаврской работе), а в тексте приводятся расчеты отдельных показателей. В отдельных случаях можно заимствовать некоторые таблицы из литературных источников. Ссылаться на таблицу нужно в том месте текста, где формулируется положение, подтверждаемое или иллюстрируемое данной таблицей. В тексте, анализирующем или комментирующем таблицу, не следует пересказывать ее содержание, а уместно формулировать основной вывод, к которому подводят табличные данные, или вводить дополнительные показатели, более отчетливо характеризующие то или иное явление или его отдельные стороны. Все материалы, не являющиеся необходимыми для решения поставленной в работе задачи, также выносятся в приложение.

### **Подбор, анализ, обобщение и литературная обработка материала**

**Подбор фактического материала.** Основной материал для ВКР (бакалаврской работы) студент собирает в период прохождения производственной практики и эта работа является наиболее важной и ответственной в содержании практики. Сбор фактического материала – один из наиболее ответственных этапов подготовки ВКР.

От того, насколько правильно и полно собран фактический материал, во многом зависит своевременное и качественное написание работы. Поэтому, прежде чем приступить к сбору материала, студенту совместно с научным руководителем необходимо тщательно продумать, какой именно фактический материал необходим для ВКР, и составить, по возможности, специальный план его сбора в период практики, что должно быть отражено в задании на практику.

Студент в период практики должен собрать статистический материал, сделать необходимые выписки из служебной документации предприятия или организации, где он проходит практику, изучить действующие инструкции, методические указания, нормативные документы, постановления, регламентирующие работу предприятия. Студент должен обобщить материал, собранный в период прохождения практики, определить его достоверность и достаточность для подготовки ВКР.

Несомненно, состав и содержание исходных материалов для ВКР определяются темой ВКР. В любом случае следует ознакомиться с характером, содержанием и объемами выполняемых предприятием работ, с его производственной, информационной и организационной структурой, с выполняемыми производственными подразделениями и управленческими службами функциями. В зависимости от темы ВКР (бакалаврской работы) эти вопросы должны быть детально изучены и проанализированы в конкретном подразделении предприятия. В процессе критического анализа должны быть выявлены слабые стороны в организации работ и укрупнено намечены направления совершенствования этой организации.

В экономических и других службах предприятия студент должен ознакомиться со всеми необходимыми данными (в том числе нормативными), касающимися определения трудоемкости и стоимости процесса решения конкретных задач управления. Это позволит в дальнейшем сделать соответствующие выводы об экономической целесообразности и эффективности предлагаемых в ВКР проектных решений.



Все сведения и выводы, а также замечания и пожелания работников информационных, управленческих служб и других подразделений предприятия, полученные во время практики, необходимо зафиксировать в отчете о практике. В отчете должны быть отражены и основные вопросы, подлежащие решению в ВКР в целях рационализации и устранения недостатков существующей информационной системы и системы управления.

**Архитектура работы.** Следует обратить внимание на логически правильное построение материала ВКР (бакалаврской работы), нельзя ограничиваться простым описанием, например, вариантов технологии, а следует давать пояснения, обоснования (не только описывать, что и как сделано в работе, но и объяснять, почему сделано именно так, а не иначе).

Работу можно оформлять по отдельным частям или разделам. При письменном изложении материала проекта важное значение придается композиции: подбору, связи и расположению всех частей работы. Студент может построить правильную композицию материала проекта только в том случае, если он руководствуется основной идеей. Изложение должно быть последовательным: сначала одна часть должна быть закончена полностью, только затем можно переходить к изложению следующей. Помощь в этом должен заранее составленный подробный план в виде тезисов, которым нужно постоянно пользоваться, вычеркивая из него, что уже написано.

Необходимо уделять внимание также архитектуре проекта: соотношению частей написанного, сохранению надлежащих пропорций между отдельными разделами, правильной разбивке материала проекта. Всякая неряшливость в этом отношении отрицательно влияет на восприятие изложенного, на усвоение его содержания.

Часто вспомогательные части ВКР, в том числе и теоретическую, искусственно увеличивают в объеме в ущерб изложению основных разделов работы. Подобный подход к написанию ВКР недопустим.

*Рекомендуемое процентное соотношение частей ВКР* следующее: введение – 4%; глава 1 – 20%; глава 2 – 30%; глава 3 – 30%; заключение – 5%; список использованных источников – 1 %; приложения – 10%. Особое внимание должно быть уделено экономическому обоснованию проектных решений. Эта часть ВКР обязательна. Она предшествует выводам и должна быть пояснена таблицами и графиками.

В заключение студент делает выводы, к которым он пришел, выполнив ВКР, и дает рекомендации по внедрению.

**Стиль изложения.** Бакалаврская работа должна быть изложена лаконичным, четким, грамотным языком. Предложения, посвященные изложению какой-либо конкретной мысли, идеи следует объединить в отдельный абзац.

Изложение и расстановка рассматриваемых в текстовой части вопросов и разделов ВКР должны быть последовательными и логичными.

Для отображения числовых данных, результатов анализа, обобщения показателей, выявления взаимосвязей исследуемых величин, следует использовать иллюстрации (фотографии, схемы, диаграммы, таблицы и т. д.).

Излагать материал в ВКР рекомендуется своими словами, не допуская дословного переписывания из литературных источников. Не допускается также произвольное сокращение слов.

Зайствованные из литературы цитаты, данные, рисунки, таблицы, изложение взглядов других авторов должны быть снабжены ссылками на соответствующие источники.

При написании текста бакалаврской работы общий тон изложения материала должен быть спокойным, а утверждения – аргументированными. *Излагать материал следует от первого лица множественного числа, например: анализируем, проектируем, выбираем.* Можно использовать и неопределенную форму, например: следует принять, считать целесообразным и т. п.

Изложение проблемы в работе должно быть кратким, ясным и доступным, что достигается при редактировании работы.

Один из основных приемов редактирования – сокращение. В первом наброске студент обычно допускает повторения, отклонения от темы, излишние обороты, слова и вставки. При редактировании все лишнее, что мешает пониманию темы и не имеет прямого отношения к ней вычеркивается.

Во всей работе необходимо применять единую терминологию. Если термин имеет синонимы, то следует выбирать один из них. Обычно многократно повторяющийся многословный термин заменяют сокращением.

Важное условие предупреждения ошибок – предварительное чтение материалов ВКР руководителем и консультантом, которые отмечают допущенные студентом ошибки и указывают, что нужно сократить, дополнить, пояснить.

Критические замечания студент должен записать и учесть. Работу рекомендуется показать специалистам-практикам в организации, по материалам которой она написана.

**Оформление выпускной квалификационной работы.** Оформление выпускной квалификационной работы должно осуществляться в полном соответствии с принятыми на кафедре правилами по оформлению работ студентов.

### **3.3 Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ**

Вся работа по организации выбора темы ВКР (бакалаврской работы) и научных руководителей проводится выпускающей кафедрой совместно с деканатом факультета. Наименование темы ВКР должно быть лаконичным и отражать суть работы.

Тему ВКР (бакалаврской работы) студент выбирает самостоятельно, используя рекомендуемые кафедрой темы, и обязательно согласует с руководителем ВКР. При выборе темы студент может использовать ранее выполненные работы (научно-исследовательские, хозяйственные, практические и курсовые работы), развивая и дополняя их исходя из требований выполнения ВКР.

Также при выборе темы ВКР следует руководствоваться актуальностью проблемы, возможностью получения конкретных статистических данных, наличием специальной научной литературы, практической значимостью для конкретного предприятия, на котором студент осуществляет практическую деятельность или проходил производственную практику.

Перечень рекомендуемых тем ВКР формируется кафедрой на основании обобщения деятельности специалистов в области сервисной деятельности, а также пожеланий предприятий (организаций), направивших студентов на учебу. Перечень рекомендуемых тем ежегодно корректируется. Согласованный с базовыми организациями перечень рекомендуемых тем утверждается на кафедре до начала практики.

Выбор темы ВКР – ответственная и важная задача. Тема должна в значительной мере отвечать решению стоящим перед теорией и практикой управления задачам, желательно выбирать конкретные темы, так как они наряду с глубокой теоретической подготовкой требуют и определенных практических знаний и навыков. Тема ВКР обязательно должна относиться к области сервисной деятельности.

Темы ВКР, как правило, должны соответствовать реальной заинтересованности организаций различного профиля и форм собственности в дальнейшем использовании материалов ВКР для совершенствования системы управления или ее частей, для решения отдельных задач управления в организации. Ограничений по профилю организаций, на базе которой разрабатывается работа (проект), не должно быть. Вместе с тем, студенты, проявляющие склонность и способность к научно-исследовательской и педагогической работе, могут выбрать темы, связанные с научно-теоретическими проблемами информатизации разрабатываемыми на кафедре.

В целях усиления связи обучения с практикой кафедры рекомендует студентам выполнение заказных тем ВКР, т. е. тем, которые выполняются по заказам предприятий (организаций). При выборе темы ВКР следует также учесть место прохождения производственной практики.

В бакалаврской работе ответы на поставленные проблемные вопросы должны быть научно обоснованы и доказаны. При анализе студент обязан не только излагать точку зрения тех или иных авторов по исследуемому вопросу, но и аргументировать высказанное свое мнение. В ВКР предложение новых проектных решений должны носить конкретный характер.

**Утверждение темы и закрепление руководителя.** Выбор темы ВКР студентом производится до даты утвержденной на выпускающей кафедре. Выбор темы оформляется личным заявлением студента, написанным на имя заведующего кафедрой и завизированного выбранным руководителем ВКР.

Заявления студентов могут рассматриваться на заседании кафедры, решение кафедры оформляется протоколом. В решении кафедры фиксируются следующие позиции: утверждение темы ВКР студента согласно заявлению или её изменение; закрепление научного руководителя ВКР и консультанта(ов) (если в таковом(ых) есть надобность). Решение об утверждении тем и закреплении научных руководителей передается в деканат факультета и доводится до сведения студентов. Окончательное закрепление за студентом руководителя и темы происходит приказом ректора института (по представлению декана факультета). С этого момента тема изменению не подлежит.

Название темы во всех документах должно быть неизменным и соответствовать приказу ректора института. Любые изменения в теме, наименовании объекта исследования, фамилии дипломника или руководителя оформляются соответствующими приказами по институту.

Неправильная формулировка темы в официальных бумагах и докладе во время защиты непозволительна и повлечет за собой неаттестацию студента.

Тема ВКР и ее руководитель от кафедры должны быть определены не позднее, чем за четыре месяца до ее защиты.

### **Примерная тематика ВКР (бакалаврских работ)**

1. Социально-культурные услуги в сфере досуга и перспективы развития (на примере г.Пятигорска).
2. Инновации в социально-культурном сервисе.
3. Анимационный сервис в туризме (региональные особенности).
4. Корпоративные праздники в организации культурного досуга на предприятиях сервиса.
5. Инновационный подход к организации кадровых агентств для сферы СКС.
6. Исследование рынка анимационного сервиса г. Пятигорска.
7. Тенденции и перспективы развития услуг социально-культурного.
8. Психологический анализ мотиваций клиентов (потребителей).
9. Психологические основы формирования потребительского спроса.
10. Проблемы и перспективы малого предпринимательства в сфере социально-культурного сервиса.
11. Пути совершенствования организации обслуживания клиентов (потребителей) социально-культурного сервиса.
12. Организация и эффективность внедрения инновационных технологий на предприятиях социально-культурного сервиса
13. Зарубежный опыт применения информационных технологий на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса и возможности его использования в Российской Федерации.

14. Совершенствование маркетинговой стратегии предприятий (организаций) социально-культурного сервиса.
15. Инновационные стратегии в социально-культурном сервисе.
16. Информационные технологии как средства обеспечения потребностей клиентов (потребителей).
17. Разработка проекта рекламных программ, рекламного продукта и пути продвижения его на рынок социально-культурных услуг.
18. Разработка и ресурсное обоснование экскурсионных маршрутов (на примере конкретных регионов Российской Федерации, зарубежных стран).
19. Историко-культурный потенциал региона как фактор развития услуг социально-культурного сервиса (на примере конкретного территориально расположенного субъекта хозяйствования Российской Федерации, зарубежных стран).
20. Значение стимулирования персонала в деятельности организации (на примере туристско-гостиничных комплексов)..
21. Планирование и прогнозирование сервисной деятельности в условиях рынка. (города, региона...)
22. Мотивация трудовой деятельности (на примере туристско-гостиничных комплексов)..
23. Пути улучшения системы коммуникации в современной фирме.
24. Социальная ориентация современного менеджера (на примере туристско-гостиничных комплексов).
25. Управление конфликтами в организации (на примере туристско-гостиничных комплексов).
26. Сервис- как система индивидуального обслуживания (на примере....)
27. Социально-психологический портрет российского потребителя услуг (на примере...)
28. Деловая этика менеджера (на примере сервисного предприятия).
29. Малые предприятия и их роль в формировании рынка услуг в сфере сервиса (на примере...)
30. Кадровая политика как фактор повышения эффективности управления фирмой (на примере...)
31. Гостеприимство: законы, стратегия, тактика (на примере...)
32. Особенности сервисной информации (на примере....)
33. Особенности работы с персоналом в сфере социально-культурного сервиса (на примере одного из направлений).
34. Взаимосвязи туристского и гостиничного сервиса: проблемы и перспективы
35. Развитие международных связей в социально-культурном сервисе (на примере Ставропольского края ).
36. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере социально-культурного сервиса (культурно-национальный, психологический, правовой и другие аспекты).
37. Межрегиональное сотрудничество в системе социально-культурного сервиса на территории России: основные направления и пути их совершенствования.
38. Документационное обеспечение деятельности социально-культурной сферы.
39. Проблемы координации различных направлений деятельности в области социально-культурного сервиса: планирование, управление, взаимодействие, контроль и др.
40. Проблемы управления качеством услуг в сервисе и пути их решения.

*Все темы выпускных квалификационных работ должны быть рассмотрены на примере конкретной организации.*

### **3.4 Порядок выполнения и представления итоговой аттестационной комиссии и выпускной квалификационной работы**

Бакалаврская работа выполняется в течение последнего семестра после завершения теоретического обучения. На подготовку и защиту ВКР отводится 6 недель в соответствии с учебным планом.

**Цель выполнения бакалаврской работы** заключается в установлении уровня подготовки выпускника высшего учебного заведения к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

#### **Задачи выполнения бакалаврской работы:**

- раскрытие сущности исследуемой проблемы и обоснование актуальности ее разрешения;
- обзор существующих подходов к решению поставленных в исследовании задач и различных точек зрения по затронутым в работе дискуссионным вопросам, а также – обоснованное и аргументированное авторское отношение к исследуемой проблеме;
- характеристику объекта и предмета исследования, обоснование цели и задач;
- характеристику методологических подходов и выбранных методов решения поставленных задач;
- разработку проектно-конструкторских решений;
- анализ полученных результатов и обоснование их новизны, эффективности;
- выводы о практической значимости полученных результатов и предложения по их реализации.

**Требования к ВКР.** Требования к ВКР определяются уровнем основной образовательной программы и квалификацией, присваиваемой студенту после успешного завершения итоговых аттестационных испытаний:

- представляет собой самостоятельное и логически завершённое исследование, связанное с решением научно-практической задачи, соответствующей направлению 100100.62 «Социально-культурный сервис»;
- может иметь прикладной характер,
- тематика должна быть конкретной, разрабатываемой для реальных организаций на базе фактических показателей их состояния и стратегии развития;
- должна быть посвящена решению актуальных вопросов с учетом современных достижений в области информатизации, автоматизации, управления, действующего экономико-правового законодательства, перспектив развития теории и практики работы в настоящее время;
- должна быть оригинальной, включать элементы новизны, направленные на более эффективное решение исследуемой проблемы (или ее составных элементов) по сравнению с имеющимися разработками и практикой работы;
- должна соответствовать общепринятым правилам использования литературных источников и неопубликованных материалов, а также базироваться (там, где это возможно и необходимо) на применении типовых проектных решений, на законодательных актах в области экономики и прогнозах их развития, использовать международный опыт в области информационной деятельности.

**Научное руководство.** Системный контроль и наблюдение за ходом дипломного проектирования осуществляет руководитель ВКР. Каждый руководитель ВКР информирует заведующего выпускающей кафедрой о состоянии разработки и выполнении отдельных разделов работы студентом.

Руководителями ВКР обычно назначаются преподаватели кафедры, а также ведущие специалисты из числа штатного профессорско-преподавательского состава

других кафедр информационно-экономического профиля института. В порядке исключения могут быть привлечены руководители или ведущие специалисты по информатизации сторонних организаций – на правах преподавателей-почасовиков.

Руководитель ВКР – постоянный советник студента по всем вопросам сбора и анализа материалов для работы (проекта) в период прохождения производственной практики и выполнения ВКР.

#### **Руководитель ВКР:**

- оказывает помощь студенту при выборе темы ВКР;
- визирует заявление студента на имя заведующего кафедрой, закрепляющее тему и руководителя за студентом;
- составляет и выдает в установленные сроки задание на ВКР;
- дает советы по составлению рабочего плана работы, календарного плана-графика написания и оформления ВКР;
- оказывает помощь в выборе методики проведения исследования;
- оказывает помощь в подборе, составлении списка и использовании литературы, неопубликованных материалов и т. п.;
- осуществляет контроль за ходом выполнения ВКР и в установленном порядке информирует заведующего кафедрой о состоянии работ;
- проверяет законченную студентом работу, подписывает ее и составляет отзыв по установленной форме;
- проверяет и подписывает схемы, таблицы, чертежи (графическую часть работы), тезисы доклада;
- участвует в организации и проведении предзащиты ВКР с целью выявления готовности студента к защите.

Консультации руководителя должны проводиться по мере надобности, но не реже, чем один раз в две недели.

Законченные главы ВКР сдаются научному руководителю на проверку в сроки, предусмотренные календарным планом. Сдача законченных глав на проверку производится через секретаря кафедры или непосредственно научному руководителю, но с **обязательной регистрацией на кафедре в соответствующем журнале.**

Проверенные главы дорабатываются в соответствии с полученными от научного руководителя замечаниями, после чего студент приступает к оформлению работы.

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

На различных стадиях подготовки и выполнения ВКР задачи научного руководителя изменяются.

На первом этапе подготовки научный руководитель советует, как приступить к рассмотрению темы, корректирует план работы и дает рекомендации по списку литературы.

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

Рекомендации и замечания научного руководителя студент должен воспринимать творчески. Он может учитывать их или отклонять по своему усмотрению, так как ответственность за теоретически и методологически правильную разработку и освещение темы, качество содержания и оформление ВКР полностью лежит на нем, а не на научном руководителе.

После получения окончательного варианта ВКР научный руководитель, выступающий экспертом кафедры, составляет письменный отзыв на ВКР.

#### **Обязанности студента.** Студент обязан:

- вести систематическую подготовительную работу с научной литературой;

- поддерживать связь с научным руководителем, регулярно информируя его о ходе работы (не реже одного раза в две недели);
- в установленные сроки отчитываться о степени готовности ВКР;
- по мере написания глав и параграфов работы предоставлять черновой текст научному руководителю (консультанту) и вносить необходимые исправления и изменения в соответствии с его замечаниями и рекомендациями;
- в установленный срок предоставить готовый текст ВКР на кафедру и рецензенту;
- в назначенный срок явиться на защиту.

**Консультирование.** Научные консультанты ВКР выделяются из числа сотрудников любых структурных подразделений института или работников других организаций, профессионально связанных с тематикой ВКР. Назначение научных консультантов должно быть согласовано с заведующим кафедрой.

Консультант проверяет выполнение разделов ВКР, по которым он консультировал студента, подписывает законченную работу и соответствующие листы графических (раздаточных) материалов ВКР.

Руководитель и консультант должны помогать студентам в самостоятельной работе при решении новых, преимущественно принципиальных вопросов, в критическом анализе применяемых методов и систем, в вопросах сбора, обработки и оценки информации, в освещении спорных вопросов, а также должны направлять студента на поиски новых решений. За принятые в ВКР решения, правильность разработок и т. п. отвечает ее автор – студент.

**Общее руководство и контроль.** Общее руководство и контроль за выполнением ВКР студентами, подготовку соответствующих приказов осуществляет кафедра в лице заведующего кафедрой и ответственного за дипломное проектирование. Они осуществляют систематический контроль и выборочные проверки хода дипломного проектирования.

Заведующий кафедрой устанавливает сроки периодического отчета студентов по выполнению ВКР. В установленные сроки студент отчитывается перед руководителем и заведующим кафедрой или назначенной им комиссией, которые фиксируют степень готовности ВКР и сообщают об этом в случае необходимости декану факультета.

С целью контроля за выполнением утвержденных в заданиях на ВКР календарных планов на кафедре ведется «Журнал контроля выполнения выпускных квалификационных работ», в котором регистрируются необходимые сведения о ВКР, например:

- 1) фамилия, имя и отчество студента;
- 2) утвержденное название темы ВКР;
- 3) наименование организации, по материалам которой выполняется ВКР;
- 4) номер и дата приказа ректора института о закреплении за студентом темы;
- 5) фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы и должность научного руководителя;
- 6) фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы и должность научного консультанта(ов);
- 7) срок сдачи работы (выполнение календарного плана);
- 8) дата допуска заведующим кафедрой работы к защите;
- 9) фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы и должность рецензента;
- 10) дата получения рецензии;
- 11) дата защиты работы перед государственной экзаменационной аттестационной комиссией;
- 12) оценка ГЭК. Записи в журнале контролируются заведующим кафедрой.

Выбрав тему, студент составляет предварительный план проведения работы в период проектирования, где излагает основные вопросы темы и намечает ее разделы.

Затем руководитель составляет задание на ВКР. Студент предоставляет его во время защиты отчета о производственной практике на кафедру для утверждения заведующим кафедрой.

В задании указывается выбранная студентом тема ВКР (бакалаврской работы). Кроме того, заполняются другие пункты задания, включая календарный план выполнения отдельных этапов работы. Необходимо обратить внимание на целевую установку работы, сформулировать специальные указания, перечислить вопросы, подлежащие рассмотрению, предусмотреть перечень необходимого графического материала, порекомендовать основную базовую литературу по теме.

Календарный план, являющийся неотъемлемой частью задания на ВКР, предусматривает обязательное выполнение в установленные сроки конкретных работ по отдельным этапам проектирования студентом по согласованию с руководителем ВКР.

В календарном плане могут быть указаны сроки выполнения следующих работ: 1) ознакомление с заданием; 2) разработка структуры работы; 3) анализ и систематизация исходных материалов для проектирования; 4) разработка отдельных глав работы с консультациями по ним; 5) сдача готовой работы на проверку руководителю; 6) проверка готовой работы руководителем и составление им отзыва; 7) сдача проекта на кафедру; 8) рецензирование работы.

Ход выполнения ВКР, соблюдение календарного плана, а также качество выполнения отдельных разделов и работы в целом контролирует руководитель, а по специальным разделам – консультанты путем проведения периодических бесед не реже двух раз в месяц.

Несоблюдение сроков, указанных в задании на бакалаврскую работу и в «Графике прохождения производственной практики и выполнения выпускных квалификационных работ», ежегодно утверждаемых заведующим кафедрой, рассматривается как невыполнение учебного плана. Вопрос о дальнейшей работе студента решается заведующим кафедрой и деканом факультета.

В соответствии с полученным заданием на бакалаврскую работу студент приступает к выполнению выпускной квалификационной работы.

План ВКР (бакалаврской работы) разрабатывается студентом при участии научного руководителя. Первоначальный вариант плана должен отражать основную идею работы. При составлении первоначального варианта плана ВКР следует определить содержание отдельных глав и дать им соответствующее название; продумать содержание каждой главы и наметить в виде параграфов последовательность вопросов, которые будут в них рассмотрены.

План ВКР (бакалаврской работы) должен быть гибким. Изменения в плане работы могут быть связаны с некоторой корректировкой направления работы, необходимость в котором может возникнуть после детального ознакомления с изучаемой проблемой, или с тем обстоятельством, что по ряду вопросов, выделенных в самостоятельные разделы, может не оказаться достаточного количества материала или, наоборот, могут появиться новые данные, представляющие теоретический и практический интерес. Все изменения в плане работы должны быть согласованы с научным руководителем. Окончательный вариант плана работы утверждается научным руководителем и по существу должен представлять собой оглавление работы.

При подготовке ВКР план должен иметь динамичный, подвижный характер, не связывать развитие идеи и замысла студента при сохранении четкого и определенного научного направления в работе.

### **3.5 Порядок защиты выпускной квалификационной работы**

После завершения студентом работы и окончательного оформления ВКР руководитель дает развернутый отзыв, в котором всесторонне характеризует качество



работы, отмечает положительные стороны, особое внимание обращает на отмеченные ранее недостатки, не устраненные студентом, мотивирует возможность или нецелесообразность представления ВКР в ИАК.

В отзыве необходимо охарактеризовать актуальность рассмотренных вопросов, теоретический уровень и практическое значение результатов и выводов по работе, логику переходов от раздела к разделу, обоснованность выводов и предложений, ритмичность выполнения работы в соответствии с графиком, добросовестность и дисциплинированность студента в выполнении общего графика дипломного проектирования и соблюдение им сроков представления отдельных разделов в соответствии с заданием на ВКР, степень самостоятельности, активности и творческого подхода, проявленных студентом в период написания ВКР (бакалаврской работы), степень соответствия требованиям, предъявляемым к ВКР. Руководитель оценивает целесообразность проведенного внедрения, полученный эффект, дает свои рекомендации по расширению области внедрения на производстве и в учебном процессе; дает предварительные рекомендации на конкурс или выставку ВКР; к продолжению исследования, дальнейшему обучению в аспирантуре или возможному трудоустройству на выпускающей кафедре и другую необходимую информацию.

В заключительной части отзыва руководитель рекомендует или не рекомендует к защите ВКР.

По желанию руководителя могут быть внесены в отзыв некоторые нестандартные подразделы и сведения о ВКР, но их согласование с заведующим выпускающей кафедрой обязательно.

**Предзащита ВКР.** Предзащиты проводятся по графику, утвержденному заведующим кафедрой. Процедура предзащиты в целом аналогична процедуре защиты. Предзащита происходит перед комиссией кафедры.

Предзащита проводится на кафедре за три недели до защиты бакалаврской работы в ИАК в форме отчета студента о результатах выполнения ВКР.

К предзащите должны быть предоставлены следующие материалы: расчетно-пояснительная записка к ВКР, графические (раздаточные) материалы.

В качестве предзащиты может быть принято выступление студента на студенческой научной конференции, если текст его выступления в целом совпадает с темой ВКР.

После устранения замечаний **завершенная и полностью оформленная работа за две недели до защиты передается студентом на кафедру.**

В случае если предоставленная работа не соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР, обсуждение вопроса о допуске к защите в ИАК выносится на заседание кафедры с приглашением студента и научного руководителя.

**Допуск к защите.** Допуск к защите ВКР (бакалаврской работы) производится выпускающей кафедрой на основании предварительного рассмотрения работы. Если в срок до 1 июня текущего учебного года студентом не представлена ВКР научному руководителю, а также в случае отрицательного отзыва и рецензии, данный вопрос обсуждается на заседании кафедры, и выписка из протокола заседания передается декану для решения совместно с выпускающей кафедрой вопроса о не допуске студента к защите.

Заведующий кафедрой в установленные сроки (после ознакомления с ВКР, отзывом руководителя, результатами предзащиты, а также выяснения некоторых вопросов проектирования) определяет возможность допуска данного проекта к защите и ставит свою подпись на титульном листе проекта и дает указание о направлении ВКР на рецензирование.

К защите не допускаются студенты: не сдавшие в срок все требуемые для защиты материалы; не сдавшие итоговый междисциплинарный экзамен; представившие ВКР, не отвечающие требованиям или получившие отрицательный отзыв от научного

руководителя по своему содержанию. Студенты, не выполнившие без уважительных причин ВКР, отчисляются из института за неуспеваемость.

**Отзыв рецензента.** Для получения дополнительной оценки труда студента проводится внешнее рецензирование ВКР специалистами в соответствующей области.

В качестве рецензента выступают работники предприятий (организаций), являющиеся высококвалифицированными специалистами по разрабатываемой теме, имеющие высшее образование. В качестве рецензентов могут привлекаться также преподаватели других вузов или института, если они не работают на выпускающей кафедре.

Сведения о рецензентах должны быть поданы студентами на кафедру за шесть недель до защиты. Список рецензентов согласуется заведующим выпускающей кафедры. В дальнейшем состав рецензентов утверждается ректором института по представлению декана факультета.

Студент обязан представить рецензенту расчетно-пояснительную записку к ВКР в переплетенном виде.

В рецензии должны быть даны квалифицированный анализ существа и основных положений рецензируемой работы, оценка актуальности избранной темы, самостоятельности подхода к ее раскрытию, наличия собственной точки зрения автора, умения пользоваться методами сбора и обработки информации, степени обоснованности выводов и рекомендаций, достоверности полученных результатов, их новизны и практической значимости. Наряду с положительными сторонами работы отмечаются недостатки, в частности, указываются отступления от логичности и грамотности изложения материала, выявляются фактические ошибки. В заключении рецензент излагает свою точку зрения об общем уровне ВКР (бакалаврской работы).

После рецензии в ВКР исправления не допускаются. Рецензия должна быть получена не позднее чем за три дня до защиты.

Заведующий кафедрой знакомит с рецензией руководителя ВКР и студента и направляет ВКР с рецензией в ИАК для защиты.

На защиту проекта в ИАК можно дополнительно представить отзыв ведущей организации, по заказу которой выполнялся дипломный проект. В нем должна быть отмечена практическая ценность полученных результатов и стадия их внедрения.

Если результат дипломного проекта принимают к внедрению, то дополнительно необходимо представить к защите справку установленного образца.

В случае, если заведующий кафедрой, исходя из содержания отзывов руководителя и рецензента, не считает возможным допустить студента к защите дипломного проекта в ИЭК, вопрос об этом рассматривается на заседании кафедры с участием руководителя и автора дипломного проекта.

Таким образом, все материалы, необходимые для защиты ВКР должны быть представлены на кафедру не позднее чем за три дня до защиты.

В случае, если заведующий кафедрой, исходя из содержания отзывов научного руководителя и рецензента, не считает возможным допустить студента к защите ВКР перед ИАК, вопрос об этом должен рассматриваться на заседании кафедры с участием научного руководителя и автора работы. Решение кафедры доводится до декана факультета.

Студент должен ознакомиться с рецензией и подготовиться к защите проекта, которая заключается в работе над тезисами доклада по теме ВКР, редактировании графических (раздаточных) материалов, в подготовке ответа по существу замечаний, сделанных руководителем и рецензентом.

**Перечень материалов, предоставляемых государственной аттестационной комиссии перед защитой.** В ИАК перед защитой студентом должны быть предоставлены следующие материалы:

1. Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа) в жестком типографском переплете.
2. Отзыв руководителя.
3. Отзыв рецензента.
4. Электронная презентация.

Могут быть представлены материалы, характеризующие научную и практическую ценность ВКР (опубликованные по теме работы статьи; отзыв ведущей организации; справка о внедрении результатов ВКР; прочие документы, подтверждающие практическое использование работы).

Перед окончательной сдачей материалов следует проверить:

- Соответствие названия темы ВКР названию, утвержденному приказом ректора института.
- Наличие всех необходимых подписей на документах, а также наличие всех необходимых отметок в зачетной книжке.
- Наличие печати организации на отзыве рецензента.

Также перед защитой ВКР, деканат факультета предоставляет в ИАК справку или учебную карту о выполнении учебного плана каждым студентом и о полученных им оценках.

**Правила оформления и предоставления на кафедру электронной версии материалов бакалаврской работы.** Электронная версия материалов ВКР должна полностью соответствовать бумажной версии материалов ВКР. Электронная версия должна быть также у материалов, представляемых в рукописной форме. Материалы должны предоставляться на CD-диске. Электронная версия должна предоставляться в форматах \*.doc, \*.rtf или \*.pdf.

**Рекомендуемая структура электронной презентации.**

**Слайд №1.** Титульный лист.

**Слайд №2.** Цель ВКР, поставленные и решенные задачи, объект исследования, предмет исследования.

**Слайд №3.** Структура ВКР.

**Слайды №4–N,** раскрывающие содержание ВКР. Каждая поставленная и решенная задача в ВКР.

**Слайд Предпоследний.** Алгоритм внедрения проектных решений по результатам работы.

**Слайд Последний.** Сводный материал, представляющий результаты ВКР (экономическая эффективность, срок окупаемости, различные формы затрат и т.д.)

Защита ВКР может сопровождаться демонстрацией дополнительного иллюстративного материала в любой форме (брошюры, буклеты, рисунки, образцы продукции, программное решение и т. п.).

Все материалы, выносимые на наглядную графику, должны быть оформлены так, чтобы студент мог демонстрировать их без особых затруднений и они были видны (доступны для ознакомления) всем присутствующим в аудитории: членам ИАК и другим присутствующим лицам.

**Рекомендуемый план доклада перед государственной аттестационной комиссией.** При подготовке к защите бакалаврской работы очень важно наметить план, составить конспект доклада с изложением основных положений, посоветоваться с руководителем. Необходимо обратить внимание на логичность и последовательность изложения. Выступление следует предварительно продумать, для того чтобы речь была ясной и понятной, а материал доклада изложить в отведенное для выступления время.

Доклад должен быть кратким, содержательным и точным, формулировки обоснованными и лаконичными, содержать выводы и предложения.

Доклад следует начинать с обоснования актуальности избранной темы, описания научной проблемы и формулировки цели работы, а затем, в последовательности,

установленной логикой проведенного исследования, по главам раскрывать основное содержание работы, обращая особое внимание на наиболее важные разделы и интересные результаты, критические сопоставления и оценки. Заключительная часть доклада строится по тексту заключения ВКР, перечисляются общие выводы из ее текста без повторения частных обобщений, сделанных при характеристике глав основной части, собираются воедино основные рекомендации. Студент должен излагать основное содержание ВКР свободно, не читая текста доклада.

Рекомендуемая структура доклада: (в оформлении)

1. Обращение к членам ИАК: «Уважаемый председатель, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии, присутствующие. Предлагаемая вашему вниманию выпускная квалификационная работа посвящена (разработке, анализу, исследованию и т. п.) ... Работа выполнялась на базе предприятия «Название предприятия»...».

2. Обоснование необходимости и актуальности решения проблемы, а также темы работы.

3. Содержание работы: объект, для которого ведется разработка; его характеристика; краткое содержание анализа состояния дел по проблеме и основные недостатки; проектные решения по разработке темы; полученные результаты, ожидаемый эффект от их реализации; заключение.

4. «Доклад окончен. Благодарю за внимание».

Продолжительность доклада 5-8 минут.

Текст должен быть написан, и его можно читать. Однако, если студент, не отрываясь зачитывает текст выступления, это производит неблагоприятное впечатление. Поэтому текст нужно хорошо знать для общения с аудиторией глазами.

Публичная защита ВКР должна носить характер дискуссии и проходить в обстановке высокой требовательности, принципиальности и соблюдения научной (академической) этики, при этом обстоятельному анализу должны подвергаться достоверность и обоснованность всех выводов и рекомендаций, содержащихся в ВКР (бакалаврской работе).

Процедуру защиты бакалаврской работы перед ИАК можно представить в виде последовательности следующих шагов.

1. Секретарь ИАК дает краткую информацию по личному делу студента: представляет студента, отмечает полноту поданных в комиссию материалов.

2. Студент предоставляет членам комиссии графические (раздаточные) материалы (по необходимости).

3. Публичная защита ВКР начинается с доклада студента по теме ВКР. Студент в докладе (5-8 минут) излагает цели и задачи ВКР, дает характеристику объекта исследования, освещает результаты самостоятельно выполненного объема работ (исследования), приводит главные выводы теоретического и практического значения, а также важнейшие показатели экономической эффективности и практические рекомендации по использованию результатов и выводов ВКР.

4. После завершения доклада по предложению председателя члены ИАК задают студенту вопросы, как непосредственно связанные с темой ВКР, так и близко к ней относящиеся. При ответах на вопросы студент имеет право пользоваться своей работой. Студент должен дать полные, четкие ответы.

Не нужно торопиться отвечать на вопрос. Его необходимо выслушать до конца и понять. В случае, если вопрос не понят, надо попросить повторить его. Обычно второй раз тот же вопрос звучит уже в другой форме, которая может быть более понятной. Желательно отвечать спокойно, без лишней эмоциональности, немногословно.

5. После ответов студента на вопросы слово предоставляется научному руководителю. В конце своего выступления научный руководитель дает свою оценку

ВКР. В случае отсутствия последнего на заседании ИАК его отзыв зачитывает секретарь ИАК.

6. Студенту предоставляется слово для ответа на замечания руководителя (следует заранее продумать ответ).

7. После выступления научного руководителя слово предоставляется рецензенту. В случае отсутствия последнего на заседании ИЭК его отзыв зачитывает секретарь ИАК.

8. Студенту предоставляется слово для ответа на замечания рецензента, соглашаясь с ним или давая обоснованные возражения (следует заранее продумать ответ).

9. Секретарь ГЭК зачитывает отзывы предприятий, организаций и учреждений, а также частных лиц, если таковые представлены в ИАК.

10. Неофициальная дискуссия: допускаются краткие выступления членов ИАК, руководителя ВКР, рецензента ВКР, присутствующих на защите лиц.

11. Студенту предоставляется заключительное слово. Здесь студент может сказать о том, чем привлекла его именно эта тема, что было особенно интересным в процессе выполнения дипломного исследования и т. д. Правила публичной защиты требуют поблагодарить 1) научного руководителя (возможно, кого-то еще) за чуткое руководство, время и терпение, которые были уделены студенту в процессе выполнения им работы и т. п.; 2) председателя и членов ИАК за внимательное рассмотрение работы и сделанные замечания и т. п.

В целом на всю процедуру публичной защиты отводится не более 30 минут.

12. После того, как прошла защита последней ВКР, запланированной на данное заседание ГАК, начинается закрытое заседание ИАК. На закрытом заседании ИАК имеют право присутствовать только председатель ИЭК, члены ИАК и секретарь АК.

На закрытом заседании члены ИАК обсуждают результаты защиты. При этом должны учитываться:

- теоретическая и практическая ценность бакалаврской работы;
- качество выполнения расчетно-пояснительной записки и графического материала;
- качество и форма изложения доклада на заседании ИАК, защита своих рекомендаций и ответы на вопросы;
- отзывы рецензента и руководителя ВКР;
- академическая успеваемость студента;
- научная и общественная работа.

Результаты защиты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

ИАК принимает решение о присвоении степени бакалавра по направлению 100.100.62 «Социально-культурный сервис» и выдаче диплома (с отличием или без отличия) студентам, защитившим ВКР и сдавшим итоговый междисциплинарный экзамен.

Решение ИАК о присвоении квалификации и выдаче диплома принимается открытым голосованием большинством голосов. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Постановления ИАК оформляются протоколом в порядке установленном в институте и объявляются секретарем ИАК в день защиты после оформления протоколов. В протоколе фиксируется: итоговая оценка ВКР, вопросы и особые мнения членов комиссии. Также в протоколы вносятся предложения членов ИАК, руководителя, рецензента ВКР о практическом внедрении рекомендаций студента, а также рекомендации в аспирантуру лицам, получившим диплом с отличием.

### **3.6 Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВПО) на основе выполнения и защиты квалификационной работы**

№	Критерии оценки выпускной квалификационной работы	баллы
1	Актуальность темы исследования и её научно-практическая новизна	от 0 до 25 баллов
2	Использование современных научных методов исследования и Интернет-технологий	от 0 до 20 баллов
3	Оценка работы студента в отзыве руководителя	от 0 до 5 баллов
4	Оценка рецензента	от 0 до 5 баллов
5	Оформление по ГОСТ (нормоконтроль)	от 0 до 5 баллов
6	Выступление по данной проблеме на конференции, публикации	от 0 до 5 баллов
7	Своевременность выполнения графика написания итоговой работы	от 0 до 5 баллов
8	Качество доклада на защите	от 0 до 10 баллов
9	Качество ответов на дополнительные вопросы	от 0 до 10 баллов
10	Новизна и оригинальность предложений по итогам исследования	от 0 до 10 баллов
<b>Итоговый рейтинг по выпускной квалификационной работе</b>		<b>100</b>

#### Шкала соотнесения баллов и оценок

Оценка	Количество баллов
«2» неудовлетворительно	0-49
«3» удовлетворительно	50-69
«4» хорошо	70-84
«5» отлично	85-100

**«Отлично»** выставляется за ВКР, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую часть, глубокий анализ, критический разбор деятельности предприятия, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями. Она имеет положительные отзывы руководителя и рецензента. При ее защите студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по улучшению экономического положения предприятия, эффективно использованию ресурсов предприятия, легко отвечает на поставленные вопросы.

**«Хорошо»** выставляется за ВКР, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, глубокий анализ, критический разбор деятельности предприятия, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями. При ее защите студент показывает знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по улучшению экономического положения предприятия, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы. Ответы на вопросы комиссии и замечания рецензента содержат малозначительные неточности.

**«Удовлетворительно»** выставляется за ВКР, которая носит исследовательский характер, имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, но имеет поверхностный анализ и недостаточно критический разбор деятельности предприятия, в ней просматривается непоследовательное изложение материала, представлены необоснованные предложения. В отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа. При ее защите студент проявляет

неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного аргументированного ответа на заданные вопросы.

**«Неудовлетворительно»** выставляется за ВКР, которая не носит исследовательского характера, не имеет анализа и практического разбора деятельности предприятия (организации), не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях кафедры. В отзывах руководителя и рецензента имеются критические замечания. При защите ВКР студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки.

НОУ ВПО «ИнЭУ»

Допустить к защите  
Зав. кафедрой

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

# ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

---

---

---

( наименование работы)

**АВТОР РАБОТЫ:**

---

---

( Ф. И. О.)

**ФАКУЛЬТЕТ** \_\_\_\_\_

**НАПРАВЛЕНИЕ** \_\_\_\_\_

**КУРС** \_\_\_\_\_ **ГРУППА** \_\_\_\_\_

г. ПЯТИГОРСК 20 \_\_\_\_ г.



**Приложение 2**

**Негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования  
«Институт экономики и управления» (г. Пятигорск)**

**НОУ ВПО «ИнЭУ»**

Кафедра \_\_\_\_\_

«Утверждаю»

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

**ЗАДАНИЕ  
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

Студенту (ке) \_\_\_\_\_ факультета

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

обучающемуся (ейся) по направлению \_\_\_\_\_

Руководитель работы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, ученое звание и степень)

1. Тема работы

---

---

Утверждена приказом по ИнЭУ № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

2. Срок сдачи студентом законченной работы на кафедре \_\_\_\_\_

3. Содержание и объем работы (пояснительной расчетной и экспериментальной частей, т.е. перечень подлежащих разработке вопросов):

---

---

---

---

---

---

4. Материалы для выпускной квалификационной работы:

---

---

---

5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных таблиц, чертежей или графиков, образцов и др.)

---

---

---

---

6. Фамилия, имя, отчество консультантов по дипломной работе, их ученое звание и степень (с указанием относящихся к ним разделов работы)

---

7. Календарный план выполнения и представления дипломной работы:

№ п/п	Наименование частей работы	%	Срок выполнения работы	
			По плану	Фактически

Руководитель ВКР

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)

Консультант

\_\_\_\_\_  
(подпись консультанта)

Задание принял к исполнению

\_\_\_\_\_  
(подпись студента)