

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ
проф. Таюрский Д.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа государственной итоговой аттестации

Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Содержание

1. Компетенции, освоение которых проверяется выпускной квалификационной работой
2. Объем выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в зачетных единицах и часах
3. Цели, принципы, требования и этапы подготовки и защиты выпускной квалификационной работы
4. Примерные темы выпускных квалификационных работ
5. Критерии оценивания выпускных квалификационных работ
6. Нормативные документы, на основании которых разработана программа выпускной квалификационной работы
7. Литература
8. Методические рекомендации по подготовке выпускной квалификационной работы
9. Особенности подготовки и защиты выпускной квалификационной работы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу государственной итоговой аттестации разработал(а)(и) заведующий кафедрой, д.н. (профессор) Разумовская Е.М. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Elena.Razumovskaya@kpfu.ru

1. Компетенции, освоение которых проверяется выпускной квалификационной работой

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-3	готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-4	готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-5	готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса
ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

2. Объем выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в зачетных единицах и часах

Общая трудоемкость составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

3. Цели, принципы, требования и этапы подготовки и защиты выпускной квалификационной работы

- выдает дипломнику задание на дипломную работу в срок не позднее начала преддипломной практики с указанием основных разделов и сроков их написания в соответствии с учебным планом специальности;
- рекомендует дипломнику необходимую основную литературу, нормативно-справочный материалы и иные источники, которые могут быть использованы в работе.

4. Примерные темы выпускных квалификационных работ

Современные тенденции и проблемы развития гостиничного бизнеса в регионе
Конкурентоспособность туристического предприятия и пути её повышения
Формирование конкурентоспособной стратегии в индустрии гостеприимства
Стратегии повышения эффективности гостиничного комплекса
Международные гостиничные сети и динамика их развития в России
Управление предоставлением санаторно-курортных услуг в России
Разработка программ (медицинского, образовательного, паломнического и т.д.) туризма как стратегии диверсификации деятельности туристской дестинации
Оценка инвестиционного потенциала туристской дестинации

Управление малой гостиницей: эффективность и риски бизнеса
Управление развитием гостиничного бизнеса
Развитие хостелов как модели сервисной услуги в регионе
Развитие внутреннего туризма в условиях кризиса
Мотивация потребления гостиничных и туристических услуг в условиях снижения спроса
Продвижение региона на мировой рынок туристских услуг
Современные тенденции и проблемы развития ресторанного бизнеса
Этнический туризм как фактор сохранения традиционного культурного ландшафта
Государственное регулирование сервисной деятельности
Современные проблемы и тенденции развития индустрии гостеприимства
Информационные технологии в индустрии гостеприимства и туризма
Управление потребительским поведением в индустрии гостеприимства
Механизмы продвижения гостиничных и туристических услуг на рынке
Пути совершенствования методов приема и обслуживания гостей в отелях
Разработка системы управления качеством гостиничных услуг
Система продвижения гостиничных (туристических) услуг на рынке
Управление номерным фондом гостиницы
Совершенствования структуры предоставления дополнительных услуг туристского предприятия
Разработка маркетинговой политики предприятий туризма
Практика управления человеческими ресурсами отеля (отечественный и зарубежный опыт)
Проблемы российской индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса
Арт- менеджмент в индустрии гостеприимства
Проблемы российской индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса
Значение сервиса в формировании лояльности предприятия. Формулировки тем ВКР могут корректироваться в соответствии с индивидуальными возможностями, потребностями и траекториями обучения конкретных обучающихся, предложениями самих обучающихся, теоретической и практической актуальностью научных и научно-практических проблем.

5. Критерии оценивания выпускных квалификационных работ

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
<p>выставляется за работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, глубокий психологический анализ, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями. Она имеет положительные отзывы научного руководителя и рецензента. При ее защите студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по реализации полученных в исследовании результатов в повседневную практику, во ходе доклада умело использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.</p>	<p>выставляется за ВКР, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлены достаточно подробный педагогический или психологический анализ, последовательное изложение материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями. Она имеет положительный отзыв научного руководителя и рецензента. При ее защите студент показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по улучшению учебно-воспитательного процесса, предлагает проекты коррекционной, тренинговой, диагностической учебно-воспитательной методики, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.</p>	<p>выставляется за работу, которая носит исследовательский характер, имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, но имеет поверхностный анализ, в ней просматривается непоследовательность изложения 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.</p>	<p>выставляется за работу, которая не носит исследовательского характера, не имеет анализа и практического разбора особенностей организации учебно-воспитательного процесса, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях кафедры. В работе нет выводов либо они носят декларативный характер. 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. К защите не подготовлены наглядные пособия и раздаточный материал.</p>

6. Нормативные документы, на основании которых разработана программа выпускной квалификационной работы

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".

Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 №636).

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет", утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 июля 2015 года №714.

Регламент государственной итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет" от 30 декабря 2016 года № 0.1.1.67-06/248/16.

Регламент подготовки и защиты выпускной квалификационной работы обучающимися федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет" от 11 февраля 2016 года № 0.1.1.67-06/33-к/16.

Регламент проведения государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет" от 31 марта 2017 года № 0.1.1.67-07/59-г.

7. Литература

1. Сервис Plus, 2013, ♦ 4-М.:РГУТиС,2013.-100 с.[Электронный ресурс] - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/449719>
2. Сервис Plus, 2014, Том 8. ♦3-М.:РГУТиС,2014.-104 с.[Электронный ресурс] - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/494752>
3. Пономаренко Юлия Сергеевна
Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. ? М. : ИНФРА-М, 2018. ? 202 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат). ? www.dx.doi.org/10.12737/2680. - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/967867>

8. Методические рекомендации по подготовке выпускной квалификационной работы

Выполнять все указания и задания научного руководителя выпускной квалификационной работы

9. Особенности подготовки и защиты выпускной квалификационной работы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации консультаций;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации защиты выпускной квалификационной работы;
- для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ предоставляется право выбора, с учетом индивидуальных психофизических особенностей, формы проведения итоговой аттестации (устно, письменно, с использованием технических средств и др.);
- для выступления на защите выпускной квалификационной работы обучающимся с ОВЗ и инвалидам могут быть предоставлены специальные технические средства, возможно привлечение ассистентов;
- увеличение продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы, выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства".