

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева»
Институт социально-гуманитарных технологий

СОГЛАСОВАНО Протокол заседания кафедры экономики и управления	УТВЕРЖДЕНА Советом института ИСГТ _____
От «__» _____ 2015 № ____	Протокол от «__» _____ 2015 № ____

ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление	43.03.01 Сервис
	(код ОКСО и наименование направления)
Профиль	Социально-культурный сервис
	(подготовки бакалавра)

Красноярск 2015

Составители:

Фалалеев А.Н., д.э.н., профессор кафедры экономики и управления,

Грасс Т.П., к.п.н., доцент кафедры экономики и управления,

Терещенко Н.Н., д.э.н., профессор кафедры экономики и управления,

Программа государственной итоговой аттестации

обсуждена и одобрена на заседании кафедры экономики и управления

Протокол от «_____» _____ 2015 № _____

Заведующий кафедрой экономики и управления: Фалалеев А.Н. _____

«_____» _____ 2015 г.

Одобрено научно-методическим советом направления подготовки 43.03.01
«Сервис»

«_____» _____ 2015 г.

Председатель совета НМС направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

_____ А.Н.Фалалеев

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
1.1. Цели государственной итоговой аттестации.....	4
1.2. Порядок проведения ИГАВ.....	4
1.3. Государственные экзаменационные и апелляционные комиссии.....	6
2. Содержание государственной итоговой аттестации.....	11
2.1. Требования к профессиональной подготовленности выпускника по направлению подготовки 43.03.01 Сервис согласно ФГОС: области профессиональной деятельности.....	11
2.2. Компетенции, выносимые на итоговую государственную аттестацию, присваиваемые квалификации.....	11
3. Государственный экзамен.....	14
3.1. Порядок подготовки и проведения государственного экзамена.....	14
3.2. Фонд оценочных средств для государственного экзамена, включая портфолио (показатели и критерии оценки сформированных компетенций, шкала итоговой оценки на государственном экзамене).....	18
3.3. Перечень основных проблем и вопросов, выносимых на государственный экзамен отдельно по каждому заданию билета	3
3.5. Список литературы, рекомендуемой для подготовки к государственному экзамену.....	32
4. Защита выпускной квалификационной работы.....	36
4.1. Порядок подготовки, проведения процедуры представления и защиты выпускной квалификационной работы	36
4.2. Фонд оценочных средств для представления основных результатов выпускной квалификационной работы.....	46
4.2.1.. Требования к выпускной квалификационной работе в части оценивания компетенций: к основным результатам исследования, к защите ее результатов в форме доклада.....	48
4.2.2.. Шкала итоговой оценки представления выпускной квалификационной работы.....	50
4.3. Список нормативной документации в помощь студенту-выпускнику.....	81

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа Государственной итоговой аттестации выпускников по направлению 43.03.01 Сервис, профиль «Социально-культурный сервис» в Институте социально-гуманитарных технологий Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева разработана в соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования по направлению 43.03.01 на основе «Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования» 43.03.01 Сервис от 20 октября 2015 г. № 1169; «Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации выпускников, обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в КГПУ им В.П. Астафьева и его филиалах» от 10.11.2015 г. № 439 (п).

1.1. Цели государственной итоговой аттестации

Цель программы – содействие повышению качества подготовки выпускников, а основная задача – способствовать обеспечению качественной организации и проведения государственной итоговой аттестации в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами.

Государственная итоговая аттестация обучающихся включает защиту выпускной квалификационной работы и междисциплинарный экзамен по соответствующему профилю.

В программе представлены методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценки соответствия уровня подготовки выпускников требованиям ФГОС ВО, выполнения и защиты выпускной квалификационной работы, материалы, определяющие процедуру проведения итогового государственного экзамена, совокупность заданий, предназначенных для предъявления выпускнику на экзамене и критериев фонда оценочных средств (ФОС).

1.2. Порядок проведения ИГА

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по освоению соответствующей образовательной программы высшего образования.

Обучающемуся КГПУ им. В.П. Астафьева, успешно прошедшему все установленные университетом государственные итоговые испытания, входящие в государственную итоговую аттестацию по конкретной программе высшего образования, выдается документ о высшем образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.

Выпускнику, достигшему особых успехов в освоении образовательной программы, выдается диплом с отличием при следующих условиях:

- наличие оценки «отлично» по всем государственным итоговым аттестационным испытаниям;
- результаты промежуточной аттестации за все годы освоения образовательной программы высшего образования только на «отлично» и «хорошо»;
- не менее 75 процентов оценок «отлично» из числа оценок, вносимых в приложение к диплому, включая оценки по дисциплинам, курсовым работам, практикам и государственным итоговым аттестационным испытаниям.

С целью получения диплома с отличием, обучающемуся по его личному письменному заявлению предоставляется возможность пересдать один экзамен или дифференцированный зачет (кроме курсовых работ, проектов и всех видов практик) промежуточной аттестации с целью повышения оценки до начала проведения итоговых государственных экзаменов с разрешения проректора по образовательной и учебно-методической деятельности.

Заявление подлежит рассмотрению проректором по образовательной и учебно-методической деятельности при соблюдении следующих условий:

- ✓ пересмотр оценки на основании повторной аттестации возможен только по дисциплине, не входящей в программу итоговых государственных экзаменов;
- ✓ наличия на заявлении визы декана факультета, директора института, директора филиала и заведующего кафедрой, за которой закреплено преподавание данной дисциплины, и при необходимости мнения заведующего выпускающей кафедры.

В случае удовлетворения просьбы обучающегося и успешной повторной сдачи экзамена или дифференцированного зачета заявление прикладывается к учебной карточке обучающегося и впоследствии приобщается к личному делу выпускника.

Не допускается взимание платы с обучающихся в КГПУ им. В.П. Астафьева за прохождение государственной итоговой аттестации.

Лица, обучающиеся в других высших учебных заведениях по образовательным программам высшего образования, не имеющим государственной аккредитации, имеют право на государственную итоговую аттестацию в КГПУ им. В.П. Астафьева в соответствии с Порядком прохождения промежуточной и государственной итоговой аттестации экстернами.

Обучающимся и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Итоговая государственная аттестация выпускников проводится по всем основным и дополнительным образовательным программам высшего профессионального образования, имеющим государственную аккредитацию.

К итоговым аттестационным испытаниям допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной образовательной программы по направлению подготовки высшего профессионального образования, разработанной университетом в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

Выпускнику КГПУ им. В.П. Астафьева присваивается соответствующая квалификация (степень) и выдается диплом государственного образца о высшем профессиональном образовании при условии успешного прохождения всех установленных видов итоговых аттестационных испытаний.

1.3. Государственные экзаменационные и апелляционные комиссии

Для проведения государственной итоговой аттестации и проведения апелляции по результатам государственной итоговой аттестации в университете создаются государственные экзаменационные комиссии и апелляционные комиссии (далее вместе - комиссии). Комиссии действуют в течение календарного года.

Комиссии создаются по каждой специальности и направлению подготовки, или по каждой образовательной программе, или по ряду специальностей и направлений подготовки, или по ряду образовательных программ.

Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается Министерством образования и науки Российской Федерации не позднее 31 декабря, предшествующего году проведения ИГА.

Университет утверждает составы комиссий не позднее чем за 1 месяц до даты начала государственной итоговой аттестации.

Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается из числа лиц, не работающих в университете, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора либо являющихся ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

Кандидатуры председателей государственных экзаменационных комиссий принимаются решением Ученого совета университета на основании выписок из протоколов советов филиала, институтов, факультетов и обоснования кандидатур в соответствии с п. 27 настоящего Положения с приложением подтверждающих документов.

Председателем апелляционной комиссии утверждается ректор университета (лицо, исполняющее его обязанности, или лицо, уполномоченное ректором университета - на основании приказа).

Председатели комиссий организуют и контролируют деятельность комиссий, обеспечивают единство требований, предъявляемых к обучающимся при проведении государственной итоговой аттестации.

В состав государственной экзаменационной комиссии включаются не менее 4 человек, из которых не менее 2 человек являются ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности (далее - специалисты), остальные - лицами, относящимися к профессорско-преподавательскому составу университета и (или) иных организаций и (или) научными работниками университета и (или) иных организаций, имеющими ученое звание и (или) ученую степень. На заседаниях государственной экзаменационной комиссии без права голоса могут присутствовать ректор, проректор по образовательной и учебно-методической деятельности, его заместитель.

На заседаниях экзаменационных комиссий по приему государственных экзаменов не допускается присутствие иных лиц, кроме выпускников, сдающих экзамен, членов государственных экзаменационных комиссий и лиц, указанных в п.31. Положения.

Из числа лиц, включенных в состав комиссий, председателями комиссий назначаются заместители председателей комиссий.

На период проведения государственной итоговой аттестации для обеспечения работы государственной экзаменационной комиссии из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу университета, научных работников или административных работников университета председателем государственной экзаменационной комиссии назначается ее секретарь по представлению директора института, декана факультета, директора филиала. Секретарь государственной экзаменационной комиссии не является ее членом. Секретарь государственной

экзаменационной комиссии ведет протоколы ее заседаний, представляет необходимые материалы в апелляционную комиссию.

Основной формой деятельности комиссий являются заседания. Заседания комиссий правомочны, если в них участвуют не менее двух третей от числа членов комиссий.

Заседания комиссий проводятся председателями комиссий, а в случае их отсутствия - заместителями председателей комиссий.

Решения комиссий принимаются простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании. При равном числе голосов председательствующий обладает правом решающего голоса.

Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами государственного экзамена (Приложение 2).

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

В состав апелляционной комиссии включается не менее 4 человек из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу университета и не входящих в состав государственных экзаменационных комиссий.

В случае поступления от обучающегося апелляции, секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о

соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного аттестационного испытания, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена) либо выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня подачи апелляции на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающегося не подтвердились и (или) не повлияли на результат государственного аттестационного испытания;
- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственного аттестационного испытания.

В случае удовлетворения апелляции результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции (Приложение 3) не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность

пройти государственное аттестационное испытание в сроки, установленные государственной экзаменационной комиссией согласно п.55 настоящего Положения.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия выносит одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного аттестационного испытания;
- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного аттестационного испытания.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного аттестационного испытания и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное проведение государственного аттестационного испытания осуществляется в присутствии одного из членов апелляционной комиссии не позднее 15 июля.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

2. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ

2.1. Требования к профессиональной подготовленности выпускника по направлению 43.03.01 Сервис

Согласно «Положению о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в КГПУ им В.П. Астафьева и его филиалах» от 10.11.2015 г. № 439 (п)

целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательных программ бакалавриата требованиям соответствующего федерального государственного образовательного стандарта высшего образования

Задача государственной итоговой аттестации - определение готовности выпускника к выполнению профессиональных задач, соответствующих его квалификации.

В соответствии с ФГОС ВО направления 43.03.01 Сервис «выпускник, получивший степень (квалификацию) бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 Сервис должен обладать следующими **общекультурными компетенциями:**

способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);

готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8).

следующими **общепрофессиональными компетенциями:**

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

организационно-управленческая деятельность:

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

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-2);

научно-исследовательская деятельность:

готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

производственно-технологическая деятельность:

готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

сервисная деятельность:

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);

готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

3. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

3.1. Порядок подготовки и проведения государственного экзамена

Государственная итоговая аттестация по направлению 43.03.01 Сервис, профиль подготовки «Социально-культурный сервис», проводится по месту нахождения структурного подразделения университета, проведение государственного экзамена осуществляется на заседании Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК).

На государственной итоговой аттестации присутствуют председатель, члены государственной экзаменационной комиссии, секретарь государственной экзаменационной комиссии и аттестуемый. На заседании может присутствовать без права голоса ректор, проректор по образовательной и учебно-методической деятельности, его заместитель.

Обучающимся и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, запрещается пользоваться средствами связи во время заседания.

Государственная итоговая аттестация начинается с государственного экзамена. Государственный экзамен как часть государственной итоговой аттестации выпускника является междисциплинарным квалификационным и предназначен для определения теоретической и практической подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач, установленных ФГОС ВО. Дата и время проведения государственного междисциплинарного экзамена утверждается расписанием, которое доводится до сведения обучающегося, членов государственных экзаменационных комиссии и апелляционных комиссий, не позднее чем за 30 календарных дней до начала приема государственного экзамена.

Перед государственным экзаменом для бакалавров проводятся обзорные лекции и консультации, на которых рассматриваются наиболее сложные вопросы, вынесенные на экзамен. Содержание государственного экзамена формируется на основе ФГОС ВО по дисциплинам образовательной программы, результаты освоения которых имеют значение для профессиональной деятельности выпускников. Содержание государственного экзамена отражает основные вопросы

дисциплин общей профессиональной и специальной подготовки, знание которых определяет необходимый уровень готовности выпускников к работе в качестве бакалавра социально-культурного сервиса.

Программа государственного экзамена разрабатывается выпускающей кафедрой экономики и управления, рассматривается на научно-методическом совете направления ИСГТ, и утверждается на совете института, и доводится до обучающихся не позднее 6 месяцев до даты государственного экзамена.

Государственный экзамен проводится в устной форме по билетам. Экзаменационные билеты могут включать в себя вопросы по проблемам относящимся к различным теоретическим и практическим разделам каждой из учебных дисциплин, включенных в программу государственного экзамена. В каждом билете студенту предлагается выполнить три задания. Первое и второе задания (теоретические вопросы) ориентированы на выявление и оценивание степени соответствия и полноты компетенций выпускника в части их когнитивного и деятельностного компонентов компетенциям ФГОС, вынесенным на итоговой государственного экзамена. Третье задание билета – это аналитическое задание-вопрос с использованием материалов портфолио студента, вынесенным на ИГА.

Экзамен проводится в аудитории, оснащенной средствами ВТ. В аудитории оборудуются места для экзаменационной комиссии, секретаря комиссии и индивидуальные места для студентов. Все обучающиеся сформированной группы должны явиться к началу экзамена в аудиторию, указанную в расписании.

Экзамен открывают члены государственной экзаменационной комиссии (ГЭК). Для работы ГЭК дирекция института выдает секретарю ГЭК следующий перечень документов:

- положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в КГПУ им. В.П. Астафьева;

- приказ о допуске к государственному экзамену;
- комплект экзаменационных билетов;

- проштампованную бумагу, 4 листа на каждого экзаменуемого;
- программу экзамена;
- книгу протоколов;
- зачетные книжки студентов, явившихся на экзамен;
- бланки оценочных листов для экзаменаторов;
- матрицу компетенций как требования к результату подготовки студента.

Каждый студент берет билет методом «случайного выбора».

Количество студентов, одновременно находящихся в аудитории, зависит от количества посадочных мест, но не должно превышать 6-7, что обеспечит достаточность времени для подготовки к ответу и минимальность перерывов между ответами. Время для подготовки первого ответа должно быть не менее 30 минут.

Экзаменационная комиссия имеет право задавать дополнительные вопросы, направленные как на уточнение, или дополнение ответа, так и выходящие за рамки билета.

Уровень знаний бакалавра оценивается на «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного междисциплинарного экзамена. Результаты государственного экзамена объявляются в тот же день после формирования протокола заседания комиссии.

Обучающийся, получивший по результатам государственного экзамена оценку «неудовлетворительно», не допускается к государственному аттестационному испытанию – к защите выпускной квалификационной работы.

3.2. Фонд оценочных средств для государственного экзамена, включая портфолио (показатели и критерии оценки сформированных компетенций, шкала итоговой оценки на государственном экзамене)

В результате изучения дисциплины студенты должны овладеть теоретическими знаниями о современных методах и системах управления в сфере социально-культурного сервиса; усвоить современные принципы анализа и классификации сервисных услуг, основные методологические принципы выявления, изучения, определения и управления в сфере социально-культурного сервиса, основные понятия «сервисная деятельность», «качество услуг», «контактная зона», «конъюнктура рынка», «спрос потребителя», «технологии социально-культурного сервиса»; уметь проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, выполнять инновационные проекты в сфере сервиса, разбираться в контроле качества процессов сервиса, параметрах технологических процессов, используемых ресурсов, знать специфические особенности проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса .

Программа государственного экзамена доводится до сведения выпускников не позднее, чем за 1 месяц до проведения экзамена.

Содержание программы государственного экзамена имеет междисциплинарный характер, опирается на полный перечень предусмотренных учебным планом дисциплин и включает в себя основные разделы следующих дисциплин:

- сервисная деятельность;
- организация и планирование деятельности предприятий сервиса;
- контроль и управление качеством услуг;
- экономика социокультурного сервиса;
- экономика рынка сервисных услуг;
- теория и практика обслуживания на сервисном предприятии.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Красноярский государственный педагогический университет
им. В.П. Астафьева»**

Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра *Экономики и управления*

УТВЕРЖДЕНО
на заседании(ях) кафедры
Протокол № _____
от «__» _____ 20__ г.

ОДОБРЕНО
на заседании научно-методического
совета специальности (направления
подготовки)
Протокол № _____
от «__» _____ 20__ г.,
Директор института / директор филиала /
декан факультета _____

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения государственной итоговой аттестации
44.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование профиля подготовки)

бакалавр
(квалификация (степень) выпускника)

Составитель: Грасс Т.П., доцент кафедры экономики и управления
Составитель: Терещенко Н.Н., профессор кафедры экономики и управления

3.2.1. Назначение фонда оценочных средств

3.2. 1.1. **Целью** создания ФОС для государственного итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения выпускниками КГПУ им. В.П.Астафьева основной профессиональной образовательной программы «Социально-культурный сервис» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 44.03.01 Сервис, квалификация (уровень) - бакалавриат.

3.2.1.2. ФОС для государственного итоговой аттестации «государственный экзамен» решает **задачи**:

- оценку уровня сформированности компетенций в процессе теоретической подготовки, характеризующих их способность к выполнению видов профессиональной деятельности, определенных в ФГОС ВО и профессиональных стандартах специалистов;
- оценку уровня понимания современных тенденций развития теории и практики в сфере социально-культурного сервиса;
- выявления степень владения интеллектуальными операциями с компонентами предметной информации: научными теориями, закономерностями, понятиями, тенденциями развития, правилами, методами и процедурами.

3.2.1.3. ФОС разработан на основании **нормативных документов**:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.01 Сервис, уровень бакалавриата;
- образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 44.03.01 Сервис, уровень бакалавриата;
- Положения о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры,

программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева» и его филиалах.

3.2.2. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы

Общекультурные компетенции:

1. способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
2. способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
3. способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
4. способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
5. способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
6. способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);
7. способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);
8. готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);

Общепрофессиональные компетенции.

1. способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);

2. готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

3. готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

Профессиональные компетенции, соответствующие виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

Организационно-управленческая деятельность:

1. готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

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-2);

Научно-исследовательская деятельность:

3. готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

4. готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

5. готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

Производственно-технологическая деятельность:

6. готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

7. готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

Сервисная деятельность:

8. способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

9. способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);

10. готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

11. готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);

12. готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

3.3. Фонд оценочных средств для государственного экзамена

3.3.1. Форма и типовые оценочные средства

Государственный экзамен проводится в устной форме по билетам. В каждом билете студенту предлагается выполнить три задания. Первое и второе задания: дать полный и развернутый ответ на предложенный вопрос. Третье задание предполагает выполнение аналитического (типовую профессиональную задачу, кейс, конкретную деловую ситуацию и т.п) или исследовательского задания (методика проведения исследования, разработки

анкет, проведения опроса, мониторинга и т.п.) с использованием материалов портфолио студента.

Пример первого задания: Понятие и отличительные характеристики услуг. Виды услуг и их классификация.

Дайте определение услуги и сформулируйте ее отличительные характеристики. Назовите признаки классификации и соответствующие им виды услуг.

Ответьте на вопросы:

1. Приведите примеры социально-культурной услуги.
2. Опишите сложности, возникающие в процессе предоставления услуг в сфере социально-культурного сервиса (на примере рынка услуг г. Красноярск).

Пример второго задания: Формирование прибыли предприятия социально-культурного сервиса.

Раскройте методики расчетов всех видов прибыли согласно действующего законодательства, продемонстрируйте способ формирования прибыли на примере предприятия, в котором Вы проходили производственную практику.

Третье задание

сформулировано в компетентностном формате и предполагает теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфолио достижений, разработанного в процессе освоения дисциплин.

3.3.2. Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций

Критериями оценки устного ответа сдающего государственный экзамен являются:

- полнота, доказательность, прочность, осознанность, теоретическая обоснованность, самостоятельность и адекватность в интерпретации излагаемого материала;
- умения студента использовать приобретенные теоретические и

методические знания и собственный опыт для анализа профессиональных проблем;

- способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер;

- аргументированность, четкость, ясность, логичность изложения, профессиональная эрудиция;

- знание и учет нормативно-правовых и иных базовых документов;

- отражение в ответе собственной профессионально-личностной позиции.

По завершении государственного экзамена по направлению подготовки экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает характер ответов каждого студента и выставляет каждому студенту согласованную итоговую оценку в соответствии с утвержденными критериями оценивания.

В случае расхождения мнения членов экзаменационной комиссии по итоговой оценке на основе оценок, поставленных каждым членом комиссии в отдельности, решение экзаменационной комиссии принимается простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса. Выделяются три возможных уровня сформированности компетенций: базовый, продвинутый и высокий.

Квалификация	Компетенции, выносимые на ГИА (государственный экзамен)	Вопросы
Бакалавр	1. Способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 30, 32, 33, 34, 36, 37, 39, 41, 46

	социальной значимости своей деятельности (ОК-1);	
	2. Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 43, 45
	3. Способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 32, 33, 34, 37, 41, 42, 44
	4. Способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 40, 43, 46
	5. Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);	3, 9, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 18, 19, 27, 28, 33, 34, 37, 38, 40, 42, 45, 46
	6. Готовность	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12,

	разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);	16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 30, 32, 33, 34, 36, 37, 39, 41, 46
	7. Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 43, 45
	8. Готовность 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-2);	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 32, 33, 34, 37, 41, 42, 44, 47-88
	9. Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);	5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 27, 29, 30, 32, 33, 34, 36, 37, 39, 43, 44, 46
	10. Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 40, 43, 46, 47-88
	11. Готовность к работе в контактной зоне с потребителем,	5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 27, 29, 30, 32, 33, 34, 36, 37, 39, 43, 44, 46,

	консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);	47-88
	12. Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)	6, 9, 10, 11, 13, 15, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 31, 35, 37, 39, 41, 43, 45, 46, 47-88

3.3 Шкала итоговой оценки

«Отлично» Обучающийся демонстрирует в области компетенций ОК – 4; ОПК – 1, 4, 5; ПК – 1, 2, 4, высокий или продвинутый уровень, в области компетенций ОК – 1, 2, 3; ПК – 3 высокий уровень.

«Хорошо» Обучающийся демонстрирует в области компетенций ОК – 4; ОПК – 1, 4, 5; ПК – 1, 2, 4 высокий уровень, в области компетенций ОК – 1, 2, 3; ПК – 3 базовый уровень.

«Удовлетворительно» Обучающийся демонстрирует в области компетенций ОК – 4; ОПК – 1, 4, 5; ПК – 1, 2, 4 базовый уровень.

«Неудовлетворительно» Обучающийся не демонстрирует базового уровня области компетенций ОК – 4; ОПК – 1, 4, 5; ПК – 1, 2, 3, 4.

3.4. Перечень основных проблем и вопросов, выносимых на государственный экзамен

Примерный перечень вопросов (заданий), выносимых на государственный экзамен

1. Понятие и отличительные характеристики услуг. Виды услуг и их классификация.
2. Оборотные средства гостиниц: понятие, структура, классификация.
3. Качество услуг: понятие и факторы, определяющие качество услуг и

- их классификация.
4. Оборотные средства туристской компании: понятие, структура, классификация.
 5. Требования к качеству гостиничных услуг, их характеристика и методика оценки качества услуг.
 6. Основные фонды предприятия (организации) социально-культурного сервиса: понятие, структура, классификация.
 7. Требования к качеству услуг, их характеристика и методика оценки качества услуг.
 8. Основные фонды гостиницы: понятие, структура, классификация.
 9. Человеческие ресурсы сервисного предприятия: понятие, классификация
 - 10.Формирование прибыли на предприятии гостиничного бизнеса.
 - 11.Маркетинговые исследование: понятие, виды их использования при разработки нового тура.
 - 12.Формирование прибыли на предприятии общественного питания.
 - 13.Человеческие ресурсы: понятие и особенности трудовых отношений на предприятиях сервиса.
 - 14.Характеристика выручки в предприятиях ресторанного бизнеса.
 - 15.Человеческие ресурсы: понятие и эффективность на предприятиях сервиса.
 - 16.Характеристика расходов в предприятиях гостиничного бизнеса.
 - 17.Удовлетворенность потребителя: понятие и концепции.
 - 18.Характеристика расходов в предприятиях ресторанного бизнеса.
 - 19.Удовлетворенность потребителя: понятие и методы оценки.
 - 20.Характеристика доходов в предприятиях ресторанного бизнеса.
 - 21.Сертификация социально-культурных услуг: цели и объекты сертификации, правила и порядок проведения сертификации.
 - 22.Формирование доходов в предприятиях ресторанного бизнеса.
 - 23.Раскройте специфику инновации как объекта управления и обоснуйте необходимость учета свойств инновации в социально-культурном

- сервисе.
24. Формирование доходов в предприятиях гостиничного бизнеса.
 25. Раскройте факторы, блокирующие и стимулирующие инновационную деятельность в сфере социально-культурного сервиса.
 26. Организация оплаты труда на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса.
 27. Организация обслуживания потребителей на предприятиях социально-культурного сервиса.
 28. Планирование издержек деятельности предприятия (организации) социально-культурного сервиса.
 29. Требования к качеству услуг и их характеристика.
 30. Финансовое планирование на предприятии (организации) социально-культурного сервиса.
 31. Качество услуг: понятие и методика оценки.
 32. Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса.
 33. Потребители социально-культурной услуги: понятие, категории и их мотивы.
 34. Планирование ресурсного обеспечения деятельности предприятия (организации) социально-культурного сервиса.
 35. Сертификация социально-культурных услуг: условия осуществления сертификации, обязательная и добровольная сертификация.
 36. Характеристика выручки в предприятиях гостиничного бизнеса.
 37. Понятие и значение социально-культурного бизнеса.
 38. Система планов туристского предприятия: понятие и их классификация.
 39. Виды предприятий (организации) социально-культурного сервиса и их классификация.
 40. Система планов предприятия социально-культурного сервиса: понятие и их взаимосвязь.
 41. Мониторинг удовлетворенности потребителей социально-культурной

- услуги: цель и функции.
42. Организация основного производства на предприятиях социально-культурного сервиса.
 43. Основные модели качества в социально-культурном сервисе.
 44. Организация производственной инфраструктуры на предприятиях социально-культурного сервиса.
 45. Модели управления качеством услуг в социально-культурном сервисе.
 46. Оборотные средства сервисного предприятия: понятие, структура, классификация.
 47. Государственное регулирование сервисной деятельности в России: принципы, цели, способы.
 48. Удовлетворенность потребителя туристских услуг: понятие и методы оценки.
 49. Приоритетные направления государственного регулирования сервисной деятельности в России.
 50. Планирование издержек деятельности гостиниц.
 51. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие туристскую деятельность в России и их содержание.
 52. Характеристика расходов в предприятиях (организациях) социально-культурного срвиса.
 53. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в России и их содержание.
 54. Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы.
 55. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничных предприятий в России и их содержание.
 56. Планирование оказания услуг на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса.
 57. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность в сфере образования в России и их содержание.
 58. Организация оплаты труда на предприятиях общественного питания.

59. Организация деятельности предприятия общественного питания в системе рыночной экономики.
60. Планирование оказания образовательных услуг.
61. Организация деятельности туристского предприятия в системе рыночной экономики.
62. Оборотные средства предприятия социально-культурного сервиса: понятие и классификация.
63. Потребители образовательных услуг: понятие, категории и их мотивы.
64. Бизнес-план: понятие, цели, задачи, необходимость и порядок его создания.
65. Оценки качества услуг: понятие и методика.
66. Бизнес-план: понятие, виды плана и их характеристика.
67. Инновационная и инвестиционная деятельность в социально-культурном сервисе: понятие, особенности и взаимосвязь.
68. Система планово-отчетных документов, характеризующих финансово-хозяйственную деятельность предприятий (организаций) социально-культурного сервиса: содержание и методика составления;
69. Укажите основные показатели /параметры (группу), которые необходимо применить в ранжировании сервисных предприятий. Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.
70. Сформулируйте цели и задачи проведения мониторинга для сервисного предприятия на рынке услуг г. Красноярска. Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.
71. Составьте основные задачи мониторинга для Вашей исследуемой организации/предприятия социально-культурной сферы. Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.
72. Какие виды мониторинга целесообразно применять на сервисных

- предприятиях г. Красноярска (приведите примеры из собственных исследований. Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.
73. Составьте алгоритм сбора данных об удовлетворенности потребителей сервисных услуг (на примере исследуемых предприятий сервиса). Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.
74. Составьте список показателей для проведения мониторинга удовлетворенности потребителей (на примере опыта Ваших исследований). Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.
75. Составьте список показателей для проведения мониторинга удовлетворенности потребителей (на примере опыта Ваших исследований). Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.
76. Разработайте анкету для проведения мониторинга удовлетворенности потребителей в образовательных услугах. Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.
77. Разработайте анкету для проведения мониторинга удовлетворенности потребителей в туристских услугах. Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.
78. Разработайте анкету для проведения мониторинга удовлетворенности потребителей в гостиничных услугах. Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.
79. Разработайте анкету для проведения мониторинга удовлетворенности потребителей в услугах общественного питания. Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента

своего портфеля достижений.

80. Перечислите основные методы исследования удовлетворенности потребителей сервисных услуг, которые Вы использовали в своих исследованиях, охарактеризуйте и укажите преимущества и недостатки их. Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.

81. Составьте план проведения маркетингового исследования (из опыта проведения Ваших исследований). Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.

82. Составьте план проведения маркетингового исследования (из опыта проведения Ваших исследований). Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.

83. Назовите объекты мониторинга для Вашей исследуемой сервисной организации/предприятия. Дайте теоретическое обоснование основных идей и их реализацию на примере фрагмента своего портфеля достижений.

84. Проведите анализ деятельности предприятия, используя данные таблицы, объясните тенденции к росту и снижению ряда показателей исследуемого сервисного предприятия

85. Таблица–Анализ основных показателей деятельности ООО «Х» за 2013, 2014 и 2015 год.

Показатели	Ед. изм.	Прошлы й год	Отчетн ый год	Отклонени е (+,-)
А	1	2	3	4
1. Выручка	Тыс. руб.	8 203	9 689	1 486
2. Общая площадь	м ²	108	108	0
3. Выручка на 1 м ² площади	тыс. руб./м ²	75,95	89,71	x
4. Среднесписочная	Чел.	15	15	0

численность работников всего, в том числе производственно- оперативный персонал				
5. Производительность труда одного среднесписочного работника, в том числе производственно- оперативный персонал	Тыс. руб./ чел.	546,87	645,93	х
6. Среднегодовая стоимость основных фондов	Тыс. руб.	3 280	3 013,5	-266,5
7. Фондоотдача	Руб./ руб.	2,5	3,21	0,71
8. Фондоемкость	Руб./ руб.	0,4	0,31	-0,09
9. Фондовооруженность труда одного работника	Тыс. руб/ чел.	218,6	200,9	х
10. Коэффициент эффективности использования основных фондов	Тыс. руб./ 1 руб. ОФ	0,24	0,7	0,46
11. Среднегодовая стоимость оборотных средств	Тыс. руб.	587	1 470,5	883,5
12. Время обращения оборотных средств	Дни	25,4	53,86	28,46
13. Скорость обращения оборотных средств	Оборот ы	13,97	6,6	- 7,38
14. Коэффициент эффективности использования оборотных средств	Тыс. руб./ 1 руб. ОС	1,36	1,45	х
15. Валовая прибыль				
- сумма	Тыс. руб.	952	2294	1 342
- уровень валовой прибыли	%	11,6	23,67	12,07
16. Себестоимость продаж				
- сумма	Тыс. руб.	7 251	7 395	144
- уровень себестоимости продаж	%	88,4	76,32	-12,07

17. Прибыль(убыток) от продаж				
- сумма	Тыс. руб.	952	2294	1 342
- рентабельность продаж	%	11,6	23,67	12,07
18. Проценты к получению	Тыс. руб.	-	-	-
19. Проценты к уплате	Тыс. руб.	-	-	-
20. Прочие доходы	Тыс. руб.	-	86	+86
21. Прочие расходы	Тыс. руб.	152	246	94
22. Прибыль(убыток) до налогообложения				
- сумма	Тыс. руб.	800	2 134	1 334
- рентабельность общей деятельности	%	9,75	22,02	x
23. Текущий налог на прибыль и иные аналогичные платежи	Тыс. руб.	-	-	-
24. Чистая прибыль				
- сумма	Тыс. руб.	800	2 134	1 334
- рентабельность конечной деятельности	%	9,75	22,02	12,27

86. Проведите анализ деятельности предприятия, используя данные таблиц, объясните и докажите какие из факторов, оказывают влияние на прибыль исследуемого сервисного предприятия

Таблица 1– Анализ состава и структуры доходов организации за анализируемый период

Показатели	Прошлый год		Отчетный год,	
	сумма, тыс. руб.	уд. вес, %	сумма, тыс. руб.	уд. вес, %
Доходы всего, в т.ч.				

- валовая прибыль	952	100	2294	100
- доходы от участия в других организациях	-		-	
- проценты к получению	-		-	
- прочие доходы	-		86	2,6

Таблица 2 – Анализ динамики валовой прибыли организации за анализируемый период

Показатели	Ед. изм.	Годы		
		I год	II год	III год
Выручка	тыс. руб.	7 213	8 203	9 689
Валовая прибыль				
- сумма	тыс. руб.	749	952	2294
- уровень	%	10,4	11,6	23,67

87. Проведите анализ деятельности предприятия, используя данные таблицы, объясните тенденции к росту и снижению ряда показателей исследуемого сервисного предприятия

Таблица – Основных показателей финансово-хозяйственной деятельности предприятия за 2013-2015 гг

Показатели	Ед. изм.	2013 год	2014 год	2015
Выручка (оборот розничной торговли,	тыс. руб.	5200,00	6617,23	8421,00
Торговая площадь	м2	234,00	234,00	234,00
Оборот на один м2	тыс.	22,22	28,28	35,99
Среднесписочная	чел.	60,00	59,00	59,00
В т.ч. основного	чел.	48,00	47,00	47,00
Производительность	тыс.	86,67	108,48	142,73
В т.ч.	тыс.	108,33	140,79	179,17
Среднегодовая	тыс.	31456,00	32961,00	32967,00

Фондоотдача	1руб.	0,17	0,20	0,26
Фондоемкость	на	6,05	4,98	3,91
Коэффициент	на	0,17	0,20	0,26
Среднегодовая	тыс.	22678,00	21781,00	28900,00
Время обращения	дни	82,55	109,37	104,90
Скорость обращения	оборот	0,23	0,30	0,29
Коэффициент эффективности	1руб./руб.	82,55	109,37	104,90
Себестоимость	тыс.	3307,20	4087,85	5263,00
Валовая прибыль	тыс.	1892,80	2529,38	3158,00
- уровень в % к выручке	%	36,40	38,22	37,50
- уровень в % к	%	57,23	61,88	60,00
Коммерческие и				
- сумма	тыс.	1700,00	2134,00	224,00
- уровень в % к выручке	%	32,69	32,25	2,66
Прибыль (убыток) от	тыс.	192,80	395,38	2934,00
- в % к выручке	%	3,71	5,98	34,84
Прибыль (убыток) до	тыс.	192,80	395,38	2934,00
- в % к выручке	%	3,71	5,98	34,84
Текущий налог на	тыс.	38,56	79,08	586,80
в т.ч. постоянные	тыс.	38,56	79,08	586,80
Чистая прибыль	тыс.	154,24	316,30	2347,20
- в % к выручке	%	2,97	4,78	27,87

88. Проведите анализ деятельности предприятия общественного питания, используя данные таблиц, объясните и докажете какие из факторов, оказывают влияние на персонал исследуемого сервисного предприятия

Таблица 1 - Характеристика работников предприятия по категориям персонала

Категория работников	2013г.		2014г.		2015г.	
	чел.	Уд. вес,	чел.	Уд. вес,	чел.	Уд. вес,
Управленческий персонал, всего	12	20,00	12	20,34	12	
в том числе	4	х	4	6,78	4	
- руководители	8	13,33	8	х	8	
- специалисты						
Производственный персонал, всего	48	80,00	47	81,36	47	
в том числе	36	Х	35	59,32	35	
- основные	12	20,00	12	х	12	
- вспомогательные						

Таблица 2 - Движение персонала в 2013-2015гг., чел.

Показатели	2013г.	2014г.	2015г.
Принято, чел.	17	20	22
Уволено, чел.	19	21	22
В том числе:			
-за нарушение трудовой дисциплины	-	1	-
-собственному желанию	18	20	22

4. Выпускная квалификационная работа

4.1. Порядок подготовки выпускной квалификационной работы и проведения процедуры защиты выпускной квалификационной работы

Процедура подготовки ВКР

С целью повышения качества ВКР и для систематизации работы при выполнении выпускной квалификационной работы предполагается выстраивание ВЕРТИКАЛЬНОЙ научной деятельности студентов, начиная со 3 курса. В соответствии с «Системой управления качеством ВКР» (**Приложение 5**) студентам рекомендуется определиться с направлением научных исследований до 3 курса и начать работу в рамках научно-образовательной деятельности выпускающей кафедры. Начальные результаты оформляются в виде курсовых работ на 2-3 курсах. Для получения оценки на 4 курсе необходимо пройти защиту курсовой работы на заседании кафедры. На 4 курсе происходит окончательное определение темы ВКР, закрепление научного руководителя.

При планировании учебного процесса на подготовку и защиту выпускной квалификационной работы предусматривается время, продолжительность которого регламентируется ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), и составляет не менее восьми недель.

После утверждения тем на кафедре, составляется задание на выполнение ВКР, в котором устанавливаются границы и глубина исследуемой темы, а также сроки предоставления работы в завершённом виде. Задание составляется в 2-х экземплярах на специальном бланке, подписывается студентом, руководителем и утверждается заведующим кафедрой (**Приложение 6**). Один экземпляр выдаётся студенту, второй остаётся на кафедре. Изменение задания производится кафедрой по представлению руководителя, записывается в протокол заседания кафедры и передаётся в дирекцию ИСГТ.

На основе задания студентом совместно с руководителем составляется план-график выполнения выпускной квалификационной работы, в котором содержатся сведения об этапах работы, отметки руководителя о ходе выполнения каждого из них (**Приложение 7**). В составе важнейших этапов работы должны быть предусмотрены:

1. Составление программы исследования;
2. Изучение и анализ литературы по теме;
3. Сбор исходных эмпирических данных (полевой материал, лабораторно-экспериментальный, фактический первичный в виде статистических цифровых показателей и архивных данных и т.п.);
4. Обработка и анализ полученной информации;
5. Подготовка и оформление текстовой части ВКР;
6. Подготовка и оформление графического, иллюстративного материала.

Студент-выпускник выполняет выпускную квалификационную работу в соответствии с календарным планом, в котором указываются конкретные сроки выполнения отдельных этапов, сроки сдачи завершённой работы и её защиты

(**Приложение 8**).

В ходе написания выпускной квалификационной работы руководитель проводит консультации по содержанию и методике выполнения её отдельных этапов.

Каждый выпускник должен пройти предварительную защиту на заседании кафедры, выступив с сообщением по выпускной квалификационной работе. Предварительная защита ВКР проводится по решению соответствующей выпускающей кафедры не позднее чем за 1 месяц до защиты ВКР.

На предварительную защиту предоставляются: готовый текст выпускной квалификационной работы, отзыв руководителя выпускной квалификационной работы, результаты проверки выпускной квалификационной работы обучающегося на использование заимствованного материала без ссылки на автора и (или) источник заимствования с помощью любой системы проверки, в том числе программы «Антиплагиат». Выявление в ВКР заимствованного материала без ссылки на автора и (или) источник заимствования является основанием для отказа в допуске обучающегося к защите¹.

По результатам предварительной защиты на заседании кафедры в присутствии руководителя и обучающегося решается вопрос о допуске обучающегося к защите. Решение кафедры оформляется протоколом (**Приложение 10**).

Не позднее чем за 10 дней до защиты ВКР выпускающие кафедра предоставляют выписку из протокола заседания кафедры в дирекцию о допуске обучающихся к защите ВКР с указанием темы работы, руководителя.

За 10 дней до официальной защиты обучающийся должен представить в дирекцию института:

- Зачетную книжку -Переплетенную рукопись ВКР в бумажном (твердый переплет) и электронном виде
- Электронный вариант рукописи ВКР, печатный вариант в виде брошюры -Отзыв научного руководителя (Приложение 9).

В случае выполнения выпускной квалификационной работы несколькими обучающимися руководитель выпускной квалификационной работы представляет отзыв об их совместной работе в период подготовки выпускной квалификационной работы.

- Демо-версию разрабатываемой программы * -Информационный буклет**

Процедура защиты ВКР

Порядок защиты определяется положением о государственных аттестационных комиссиях.

К защите выпускной квалификационной работы допускаются обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по освоению основной образовательной программы высшего образования.

ВКР, отзыв руководителя передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до защиты ВКР.

Защита ВКР проводится в сроки, установленные графиком учебного процесса ИСГТ на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием полного состава комиссии, утверждённого руководством вуза.

Обучающийся должен представить ВКР с использованием электронных презентационных материалов в течение 7-10 минут. Общая продолжительность защиты одной ВКР (включая сам доклад, вопросы, которые могут быть заданы по содержанию работы, заслушивание отзыва руководителя) до 30 минут.

Члены ГЭК, основываясь на докладе обучающегося, просмотренной рукописи выпускной квалификационной работы, отзыве руководителя, ответах обучаемого и представленном графическом стендовом материале, дают предварительную оценку работы и подтверждают соответствие уровня подготовленности выпускника требованиям ФГОС ВО.

После публичной защиты, ГЭК в закрытом заседании обсуждает результаты защиты и простым большинством голосов членов комиссии выносит решение об оценке выпускной квалификационной работы. Результаты защиты оформляются протоколом и объявляются в тот же день.

Оценивается работа по 4-х балльной системе на «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» согласно критериям оценки выпускных квалификационных работ, указанным в ФОС.

Если ВКР оценена на «неудовлетворительно», не представлена или не допущена к защите, обучающийся отчисляется из университета в порядке, установленном Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся в КГПУ им. В.П. Астафьева.

Тема ВКР и ее оценка заносятся в зачетную книжку (сдается в архив) и в приложение, которое выдается выпускнику вместе с дипломом об образовании.

Выпускная квалификационная работа после защиты хранится на кафедре в печатном и электронном виде течение пяти лет, затем списывается по акту.

Кафедра ведет учет и общий реестр выпускных квалификационных работ, выполненных на кафедре, по уровням образования, а также хранит ВКР в электронном виде.

Текст, отзыв, результаты проверки на объем заимствования выпускных квалификационных работ размещаются руководителем ВКР в электронно-библиотечной системе в формате pdf университета согласно Регламенту размещения ВКР в электронно-библиотечной системе КГПУ им. В.П. Астафьева².

Доступ лиц к текстам ВКР должен быть обеспечен в соответствии с законодательством Российской Федерации, с учетом изъятия производственных,

технических, экономических, организационных и других сведений, в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, в соответствии с решением правообладателя.

Наиболее интересные в теоретическом и практическом плане ВКР могут быть рекомендованы к опубликованию. Авторы таких работ могут быть рекомендованы в поступлению в магистратуру.

¹В соответствии с приказом № 491 (п) от 22.12.2015 на 2016 г. в КГПУ им. В.П. Астафьева процент оригинальности текста выпускных квалификационных работ по программам бакалавриата должен составлять не менее 60 %.

* - приложение к ВКР в электронном виде

** - согласно рекомендованной структуре

²Согласно Регламенту размещения выпускных квалификационных работ обучающихся электронной библиотечной системе в КГПУ им. В.П.

Астафьева (приказ № 205 (п) от 25.05.2015), руководитель размещает материалы, связанные с ВКР в электронной библиотечной системе не позднее 10 рабочих дней до момента защиты ВКР, а заведующий кафедрой не позднее 3 рабочих дней с момента защиты проверяет и подтверждает наличие всех необходимых документов в системе.

4.2. Фонд оценочных средств для выпускной квалификационной работы

4.2.1. Критерии оценки выпускной квалификационной работы (выполнение требований к результатам исследования в части оцениваемых компетенций; к тексту выпускной квалификационной работы в части оцениваемых компетенций; к защите выпускной квалификационной работы в части оцениваемых компетенций)

4.2.1. Критерии оценки выпускной квалификационной работы (выполнения требований к результатам исследования в части оцениваемых компетенций; к тексту выпускной квалификационной работы в части оцениваемых компетенций; к защите выпускной квалификационной работы в части оцениваемых компетенций)

Компетенции	Высокий уровень сформированности компетенций	Продвинутый уровень сформированности компетенций	Базовый уровень сформированности компетенций
	(87-100 баллов) отлично/зачтено	(73-86 баллов) хорошо/зачтено	(60-72 баллов) удовлетворительно/зачтено
ОК1,2,5,6 ОПК 1,2,3 ПК 2,5,7,11,12	1. работа оформлена в полном соответствии с требованиями; 2. содержание работы раскрывает заявленную тему, в заключении имеется решение поставленных во введении задач;	• если при выполнении пунктов 1, 2, 3, 4 отмечается недостаточность самостоятельного анализа, а тема работы стандартна и мало	• если при выполнении пунктов 1 и 3 и в целом правильном освещении вопросов темы отмечается слабая источниковая база, отсутствие самостоятельного анализа литературы и фактического материала; • слабое знание

	<p>3. теоретическая и практическая часть работы органически взаимосвязаны;</p> <p>4. в работе на основании изучения широкого спектра разнообразных источников дается самостоятельный анализ теоретического и практического материала;</p> <p>5. в работе содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы с серьезной аргументацией;</p> <p>6. на защите выпускник демонстрирует свободное владение материалом, знание теоретических основ проблемы, уверенно и грамотно отвечает на заданные вопросы.</p>	<p>проблемна.</p>	<p>теоретических основ проблемы и работ ведущих ученых в данной области;</p> <ul style="list-style-type: none"> • неуверенная защита работы, отсутствие ответов на значительную часть вопросов.
--	--	-------------------	--

Шкала итоговой оценки:

«Отлично»: Обучающийся демонстрирует в области общекультурных компетенций высокий или продвинутый уровень, в области общепрофессиональных и профессиональных компетенций – высокий уровень.

«Хорошо»: Обучающийся демонстрирует в области общекультурных компетенций продвинутый или базовый уровень, в области общепрофессиональных и профессиональных компетенций – уровень не ниже продвинутого.

«Удовлетворительно»: Обучающийся демонстрирует в области общекультурных компетенций продвинутой или базовый уровень, общепрофессиональных и / или профессиональных компетенций базовый уровень.

«Неудовлетворительно»: Обучающийся демонстрирует в области общепрофессиональных и / или профессиональных компетенций уровень ниже базового.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение фондов оценочных средств

Основная литература:

1. Александрова О.В., Лютых О.Ю. Мотивация трудовой деятельности: психологические и экономические аспекты: учебное пособие; Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2011. – 408 с. (Сер.Междисциплинарное пособие).
2. Бабкин А. В.. Специальные виды туризма: учебное пособие/ А. В. Бабкин. - М.: Советский спорт, 2008. - 208 с.
3. Браун Г. Практическое пособие для официантов: учебное пособие/ Г. Браун. - М.: Финансы и статистика, 2006. - 272 с.: ил.
4. Белова Е.Н., Саволайнен Г.С., Фалалеев А.Н., Яковлева Н.Ф. Модели развития профессиональной компетентности работников сферы образования: коллективная монография / под общ.ред. Г.С. Саволайнен; Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2013. – 268 с.
5. Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие/ М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2008. - 464 с.
6. Грасс Т.П., Петрищев В.И. Западное общество: ресоциализация школьной молодежи из семей мигрантов: монография / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2014. – 192 с.
7. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2014. –368 с.
8. Лютых О.Ю. История социально-экономических реформ России в начале XXI века на примере развития ряда регионов: монография / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2010. – 272 с.
9. Лютых О.Ю. Организация, управление и администрирование в социальной работе: учебное пособие / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2011. – 264 с.
10. Лютых О.Ю., Скакунов А.П., Терехов А.С. Экономика современной России: состояние и перспективы: учебное пособие;Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2011. – 372 с.

11. Лютых О.Ю., Терехов А.С. История реформирования в России: 90-е годы XX века; Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2012. – 300 с.
12. Лютых О.Ю., Терехов А.С. История экономического развития России в начале XXI века (региональный аспект): монография / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2010. – 184 с.
13. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для начального профессионального образования/ И. Ю. Ляпина. - 6-е изд., испр. - М.: ИЦ «Академия», 2008. - 208 с.
14. Петрищев В.И., Грасс Т.П. Предпринимательство как фактор экономической социализации школьной молодежи (на примере России и зарубежных стран): монография / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2011. – 268 с.
15. Современные проблемы теории и практики непрерывного образования: инновационный подход: коллективная монография / под общ. ред. академика РАО, д.экон.н., профессора, заслуж. деятеля науки РФ А.И. Таюрского. – Красноярск, 2013. – 266 с.
16. Иванова Н.С. Организация обслуживания. Электронное учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Электрон.дан. - СПб.: ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2010. - 140 с.
17. Радченко, Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (для СПО и НПО) [Электронный ресурс]: учебник. - Электрон.дан. - М.: КноРус, 2013. - 321 с.

Дополнительная литература:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред.проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
2. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности (для ссузов) [Электронный ресурс]: . - Электрон. дан. - М.: КноРус, 2014. - 294 с.
3. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. - Электрон.дан. - М.: КноРус, 2015. - 198 с.
4. Крутик, А. Б. Предпринимательство в сфере сервиса [Текст] : учебник / А. Б. Крутик, М. В. Решетова. - М. : Академия, 2011. - 160 с.
5. Кусков, А.С. Основы туризма (Бакалавриат) [Электронный ресурс]: / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. - Электрон.дан. - М.: КноРус, 2015. - 396 с.
6. Профессиональная этика и этикет: практикум для слушателей дополнительной образовательной программы «Менеджер курортного,

- гостиничного дела и туризма» / сост. Л.А. Диденко. - Изд. 2-е, стереотип. – Красноярск: Краснояр. гос. пед. ун-т им. В. П. Астафьева, 2013. – 116с.
7. Ресторанный сервис [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Электрон.дан. - М.: ФЛИНТА, 2011. - 328 с.
 8. Смирнова Г.А. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Электрон.дан. - СПб.: ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2012. - 369 с.
 9. Тимофеева Е.С. Техника и технологии обслуживания туристов [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Электрон.дан. - СПб.: ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2010. - 280 с.
 10. Тимофеева Е.С. Технология обслуживания иностранных туристов: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Электрон.дан. - СПб.: ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2009. - 212 с.
 11. Тимофеева Е.С. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Электрон.дан. - СПб.: ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2009. - 131 с.
 12. Тимофеева Е.С. Международные стандарты и сертификация услуг в туризме: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Электрон.дан. - СПб.: ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2009. - 126 с.
 13. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Электрон.дан. - М.: Дашков и К, 2016. - 248 с.
 14. Справочно-правовая система «Консультант-плюс».
 15. Министерство культуры РФ.
 16. Федеральное агентство по туризму Министерства культуры РФ.
 17. Всемирная туристская организация (UNWTO).
 18. Профессиональный туристический портал «TurDom».
 19. Портал об отдыхе и путешествиях «Turizm.ru».
 20. Ассоциация Туроператоров России (АТОР).
 21. Энциклопедия путешественника «Тонкости туризма».
 22. Электронный журнал «Туризм и путешествия».
 23. Электронная газета Российского Союза Туриндустрии (RATA).
 24. TTG RUSSIA (Туристическая газета).
 25. Научный журнал «Вестник национальной академии туризма».

26. Журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства «Отель».
27. Общепит: информационный сайт. Материалы для организации работы общественного питания.
28. Альянс профессионалов индустрии питания (APFI).
29. Российская гостиничная ассоциация.
30. Портал про гостиничный бизнес.
31. Научно-практический журнал «Сервис plus».
32. Журнал «Туристические и гостиничные услуги: бухгалтерский учет и налогообложение».
33. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес».
34. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление».

4.3. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

по направлению 43.03.01 Сервис
профиль «Социально-культурный сервис»:

1. Пути повышения эффективности использования кадров на предприятиях сервиса (на примере ООО).
2. Рентабельность предприятия сервиса и пути ее повышения (на примере ООО).
3. Совершенствование планирования на предприятии сервиса (на примере ООО).
4. Разработка проекта производственной программы создаваемого предприятия общественного питания.
5. Разработка проекта производственной программы создаваемого сервисного предприятия.
6. Оценка качества услуг предприятия сервиса и пути его повышения (на примере ООО).
7. Разработка мероприятий по управлению персоналом на предприятии сервиса (на примере ООО).
8. Состояние и пути развития предприятия сервиса (на примере ООО).
9. Разработка мероприятий по повышению качества услуг в рекреационной зоне природного парка «Ергаки».
10. Разработка мероприятий по повышению качества гостиничных услуг (на примере ОАО, ООО).
11. Разработка мероприятий по улучшению качества услуг предприятия общественного питания (на примере ОАО, ООО).
12. Разработка проекта по мотивации персонала (на примере ОАО, ООО).
13. Разработка мероприятий по развитию персонала гостиничного предприятия (на примере гостиничного комплекса).
14. Разработка мероприятий по развитию персонала предприятия общественного питания (на примере ОАО, ООО).

15. Разработка мероприятий по развитию персонала образовательной организации.
16. Разработка мероприятий по планированию персонала в системе общественного питания (на примере ОАО, ООО).
17. Разработка мероприятий по организации обслуживания потребителей на предприятии общественного питания (на примере ОАО, ООО).
18. Проектирование предприятия на основе изучения рынка общественного питания (на примере г.Красноярска).
19. Разработка проекта производственной программы создаваемого предприятия в сфере здравоохранения.
20. Разработка проекта производственной программы создаваемого предприятия общественного питания.
21. Разработка мероприятий по планированию персонала в системе образования (на примере ОАО, ООО).
22. Разработка мероприятий по планированию персонала в системе здравоохранения (на примере ОАО, ООО).
23. Разработка инновационного проекта сервисного предприятия.
24. Разработка направлений стратегического развития сервисного предприятия.
25. Пути повышения эффективности использования человеческих ресурсов на предприятиях сервиса (на примере ООО).
26. Пути повышения эффективности использования основных фондов на предприятиях сервиса (на примере ООО).
27. Пути повышения эффективности использования ресурсного обеспечения на предприятиях сервиса (на примере ООО).
28. Разработка стратегии диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными традициями (на примере ОАО, ООО).
29. Разработка проекта программы диагностики объектов сервиса.
30. Разработка стратегии диверсификации сервисной деятельности в соответствии историческими традициями (на примере ОАО, ООО).
31. Разработка проекта программы экспертизы объектов сервиса.
32. Разработка стратегии диверсификации сервисной деятельности в соответствии и религиозными традициями (на примере ОАО, ООО).

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ К ГОСУДАРСТВЕННЫМ ЭКЗАМЕНАМ

Самостоятельная подготовка к государственным экзаменам включает в себя как повторение на более высоком уровне изученных в процессе профессиональной подготовки блоков и разделов государственной образовательной программы, вынесенных на экзамен, так и углубление, закрепление и самопроверку приобретенных и имеющихся знаний.

Целесообразно начать подготовку со структурирования каждой из проблем, что впоследствии станет основой ответа на поставленный в экзаменационном билете вопрос.

В структуре проблемы необходимо выделить и уяснить:

- сущность феномена, лежащего в основе проблемы;
- место и роль феномена в жизнедеятельности общества, в системе образования, его взаимосвязь и взаимозависимость с другими феноменами;
- основные характеристики феномена, характеризующие его масштабность и значимость;
- исторические, правовые, экономические, психолого-педагогические и др. аспекты феномена;
- категориальный аппарат, используемый при изучении феномена;
- наиболее значимые подходы к определению и изучению данного феномена, наиболее значительные исследования и достижения в данной области;
- основные способы и направления разрешения индивидуальной и общественной проблематики, вызванной наличием данного феномена, с учетом исторического отечественного и зарубежного опыта;
- перспективы развития данного феномена.

Изучение проблемы целесообразно начать с изучения базовой литературы по учебной дисциплине, к которой отнесена данная проблема. Как правило, базовые учебники (учебные пособия), имеющие гриф Министерства образования или рекомендацию УМО, могут дать общее представление о проблеме, но этих сведений может оказаться недостаточным для исчерпывающего ответа на экзаменационный вопрос. Поэтому следует, не ограничиваясь базовым учебным изданием, изучить некоторые специальные издания, которые дадут возможность более подробно рассмотреть некоторые специфические аспекты изучаемого феномена, глубже изучить специальные методы разрешения проблем, проанализировать накопленный в этом отношении отечественный и зарубежный опыт.

Особо следует подчеркнуть, что в процессе подготовки к экзамену следует реализовать интегративно-комплексный подход в изучении различных феноменов, а значит, уметь анализировать и оценивать его

исторические, правовые, этические, политические и прочие аспекты и компоненты, выявлять их взаимосвязь и взаимообусловленность.

Значительное место в структуре подготовки к экзамену занимает изучение периодической литературы, которая дает представление о традиционности и инновационности в практической работе с данным феноменом. Оценочные суждения выпускника в отношении приведенных в периодических изданиях примеров конкретной деятельности специалистов могут стать доказательством его профессиональной компетентности.

**КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
им. В.П. АСТАФЬЕВА
ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

ЗАДАНИЕ НА КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

(фамилия, имя, отчество)

(курс, № группы)

Тема квалификационной
работы: _____

Цель
квалификационной работы: _____

Задачи квалификационной
работы: _____

Структура квалификационной
работы: _____

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Красноярский государственный педагогический университет
им. В.П. Астафьева»**
Институт социально-гуманитарных технологий

Название работы

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки.....

К защите допущен:

«_____» _____ 20__ г.

Выполнила:

Зав.кафедрой _____

студент _____ курса

(ФИО студента)

Работа защищена в ГАК:

«_____» _____ 20__ г.

Научный руководитель:

с оценкой _____

(должность, звание руководителя)

Председатель ГАК

(ФИО руководителя)

Красноярск 2016

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Красноярский государственный педагогический университет
им. В.П. Астафьева»**

Институт социально-гуманитарных технологий

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ НА КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

(фамилия, имя, отчество, студента(ки))

(основная специальность)

(курс, № группы)

(тема квалификационной работы)

Научный руководитель: _____

(подпись) (фамилия, имя, отчество)

(ученая степень, звание, должность)

« _____ » _____ 2016 г.

Красноярск

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Красноярский государственный педагогический университет
им. В.П. Астафьева»**

Институт социально-гуманитарных технологий

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Кафедры _____

О возможности допуска к защите выпускной квалификационной работы.

Квалификационная работа студента ____ курса ИСГТ

(ФИО студента)

по специальности _____

на тему _____

выполненная на кафедре _____

соответствует требованиям, предъявляемым к квалификационным работам,
может быть представлена к защите.

Зав.кафедрой _____

(подпись зав.кафедрой)

« ____ » _____ 2016 г.

Красноярск

Приложение 6 Задание по выпускной квалификационной работе

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева»

Кафедра

Специальность/направление _____

**ЗАДАНИЕ по
выпускной квалификационной
работе**

_____ (фамилия, имя, отчество студента)

1. Тема работы

утверждена на заседании кафедры от « _____ » _____ 20 ____ г.
№ _____

2. ФИО руководителя (с указанием ученой степени, ученого звания,
должности)

3. Сроки сдачи студентом законченной работы _____

4. Обоснование выбора темы

5. Цель

исследования

6. Объект

исследования

7. Предмет

исследования

8. Задачи исследования

Дата выдачи _____

Руководитель _____

(подпись) (расшифровка подписи)

Задание принял к исполнению

(подпись) (расшифровка подписи)

План-график выполнения ВКР

№	Этапы выполнения ВКР	Сроки выполнения этапов

Обучающийся _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Научный
руководитель _____
(подпись) (расшифровка подписи)

**Приложение 7 План-график выполнения выпускной квалификационной
работы**

№	Этапы выполнения ВКР	Сроки выполнения этапов	Даты консультаций	Отметка о выполнении

Обучающийся _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Научный
руководитель _____
(подпись) (расшифровка подписи)

**Приложение 8 Примерный план-график подготовки и защиты
выпускной квалификационной работы**

Сроки	Этапы выполнения выпускной квалификационной (дипломной) работы	Контроль
курс (2 1 семестр)	Выбор направления научной деятельности в процессе изучения курсов по выбору	Зачет по дисциплине
курс (4 2 семестр)	Выполнение мини-проекта, связанного с темой исследования в рамках учебной практики	Зачет по дисциплине
курс (6 3 семестр)	Выполнение курсовой работы по выбранному научному направлению	Публичная защита курсовых работ на заседании кафедр.
курс (8 4 семестр)	Выполнение курсовой работы, содержательно представляющей собой одну из глав будущей ВКР	Публичная защита курсовых работ на заседании кафедр.
курс (9 5 семестр)	Уточнение темы ВКР, утверждение научного руководителя. Выполнение индивидуального плана работы над ВКР, апробация полученных результатов, программных продуктов в период прохождения педагогической практики	Утверждение индивидуального плана работы над ВКР на заседании кафедры
курс (10 5 семестр)	Предзащита выпускной квалификационной работы. Окончательное оформление	Публичная предзащита ВКР

	выпускной квалификационной работы в соответствии с предъявляемыми требованиями	на заседании кафедры Отзыв научного руководителя
курс (10 5 семестр)	Защита выпускной квалификационной работы на заседании Государственной аттестационной комиссии	Итоги ГАК

Приложение 10 Решение кафедры о допуске обучающегося к защите

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. В.П. Астафьева»**
(КГПУ им.В.П.Астафьева)

ПРОТОКОЛ

«__» _____ 20__ г.

№ _____

заседания кафедры _____

Председатель

(фамилия И.О.)

Секретарь

(фамилия И.О.)

Присутствовали:

(фамилия И.О.)

ПОВЕСТКА

1. Предзащита выпускных квалификационных работ по направлению

Слушали:

1. Студента _____ группы

(фамилия И.О.)

Выступили:

Руководитель _____

(фамилия И.О.)

Постановили:

I. Допустить к защите ВКР с темой

II. Перенести предзащиту на _____

III. Не допускать к защите.

Председатель _____

(подпись) _____ (фамилия И.О.)

Секретарь _____

(подпись) _____ (фамилия И.О.)

**Приложение 11 Образец Согласия на размещение текста выпускной
квалификационной работы обучающегося в ЭБС КГПУ им. В.П.
Астафьева**

**Согласие на размещение текста
выпускной квалификационной работы
обучающегося в ЭБС КГПУ им. В.П. Астафьева**

Я, _____

(фамилия, имя, отчество)

разрешаю КГПУ им. В.П. Астафьева безвозмездно воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме и по частям написанную мною в рамках выполнения основной профессиональной образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра / специалиста / магистра / аспиранта

(нужное подчеркнуть)

на
тему: _____

(название работы)

(далее - ВКР) в сети Интернет в ЭБС КГПУ им. В.П. Астафьева, расположенном по адресу <http://elib.kspu.ru>, таким образом, чтобы любое лицо могло получить доступ к ВКР из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на ВКР.

Я подтверждаю, что ВКР написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает интеллектуальных прав иных лиц.

дата

подпись