

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:

Декан

физико-математического
факультета



Н.Б. Федорова

«30» августа 2018 г.

ПРОГРАММА

Государственной итоговой аттестации

по направлению подготовки

43.03.01

«Сервис»

Направленность (профиль)

«Сервис в индустрии моды и красоты»

Квалификация

бакалавр

Рязань 2018

При разработке программы Государственной итоговой аттестации в основу положены:

1. ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Минобрнауки России от «20» октября 2015 г. № 1169
2. Учебный план направления подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) Сервис в индустрии моды и красоты одобрен Ученым советом РГУ имени С.А. Есенина «30» августа 2018 г. Протокол № 1

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры общей и теоретической физики и методики преподавания физики от «30» августа 2018 г. Протокол № 1

Заведующий кафедрой, д.ф.-м.н., профессор _____ (В.А. Степанов)

Программа практики одобрена Учебно-методическим советом физико-математического факультета от «30» августа 2018 г. Протокол № 1

Председатель Учебно-методического совета
физико-математического факультет _____ О.В. Кузнецова

Разработчик: к.п.н., доцент _____ (О.В. Кузнецова)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Целью Государственной итоговой аттестации (далее ГИА) является определение соответствия результатов освоения обучающимися ОПОП ВО, реализуемой в Рязанском государственном университете имени С.А. Есенина, требованиям ФГОС ВО.

Программа ГИА разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства образования и науки РФ от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», Приказом Министерства образования и науки РФ от 29.06.2015 № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»; «Порядком проведения государственных экзаменов и защиты выпускных квалификационных работ», утвержденным приказом РГУ имени С.А. Есенина от 07.04.2016 № 43-од, а также иными локальными нормативными актами РГУ имени С.А. Есенина.

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по соответствующей образовательной программе высшего образования.

1.1. ГИА по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (направленность (профиль) «Сервис в индустрии моды и красоты») включает:

- государственный экзамен;
- защиту выпускной квалификационной работы.

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

1.2. Виды профессиональной деятельности выпускника и соответствующие им задачи профессиональной деятельности.

1.2.1. Виды профессиональной деятельности выпускника.

Основной профессиональной образовательной программой предусматривается подготовка выпускника к следующим видам профессиональной деятельности:

- а) организационно-управленческий;
- б) сервисный;
- в) производственно-технологический.

1.2.2. Задачи профессиональной деятельности:

в области организационно-управленческой деятельности:

участие в планировании деятельности предприятия сервиса;

участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;

участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;

выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;

оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

в области производственно-технологической деятельности:

выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;

разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;

мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

в области сервисной деятельности:

проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;

обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

1.3. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы

1.3.1. Выпускник 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).

1.3.2. Выпускник должен обладать 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).

1.3.3. Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями, включая установленные университетом

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);

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).

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими профессиональными вузовскими компетенциями (ПВК):

способностью ориентироваться в современных тенденциях развития техники и технологий в индустрии моды и красоты и применять их в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя (ПВК 1);

способностью анализировать эксплуатационные и технологические свойства материалов, выбирать материалы и технологии их обработки в процессе оказания услуг в сфере моды и красоты (ПВК 2);

способностью использовать концептуальные и теоретические основы физики, систему знаний о фундаментальных физических законах и теориях, физической сущности явлений и процессов в природе и технике (ПВК 3);

способностью разрабатывать конструкторско-технологическую документацию и использовать ее в профессиональной деятельности (ПВК 4).

2. МЕСТО ГИА В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» относится к базовой части ОПОП программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Сервис в индустрии моды и красоты»).

Трудоемкость блока «Государственная итоговая аттестация» в соответствии с требованиями ФГОС ВО – 6 з.е., в том числе контактная работа – 20,25 ч.

В структуру блока «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы (далее ВКР), включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (далее ГЭ).

3. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

Общая трудоемкость подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена – 2 з.е. (72 ч.), в том числе:

контактная работа – 2 ч;

самостоятельная работа – 70 ч.

3.1. В рамках подготовки к ГЭ и его сдачи проверяется уровень сформированности у выпускника следующих компетенций:

Таблица 1

Компетенции обучающихся, проверяемые в ходе проведения государственного экзамена

Код	<i>Регламентированные ФГОС ВО</i>
	Общекультурные компетенции (ОК)
ОК-1	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности
ОК-2	способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОК-3	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-5	способность к самоорганизации и самообразованию
ОК-6	способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
Общепрофессиональные компетенции (ОПК)	
ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
Профессиональные компетенции (ПК)	
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	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-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-8	способность 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
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

3.2. Вид ГЭ – междисциплинарный. Форма проведения ГЭ – устная.

Перечень основных учебных дисциплин ОПОП ВО или их разделов, содержание и примерный перечень вопросов и заданий, выносимых для проверки на ГЭ:

Сервисология

Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
Потребности человека	Потребности человека и их типология. Теории потребностей. Мотивация индивидуального потребления. Общая характеристика мотивационно-потребностной сферы человека. Потребительские ценности и потребительское поведение
Классификация потребностей в философском и социально-психологическом аспектах	Проблема классификации потребностей и мотивов. Биологические и социальные потребности. Материальные и духовные потребности. Индивидуальные и общественные потребности. Рутинные и творческие потребности. Физиологические потребности. Потребность в безопасности. Потребность в любви. Потребность в уважении. Потребность в смысле жизни и самоактуализации
Экономический анализ человеческих потребностей.	Производство и потребление: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики. Психология потребителя. Методы изучения поведения потребителей.
Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.	Сервис и сервисная деятельность. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса. Услуга как полезное действие и её социальная роль. Сфера услуг и особенности ее функционирования. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение

Вопросы:

1. Охарактеризуйте мотивацию индивидуального потребления. Дайте общую характеристику мотивационно-потребностной сферы человека. Раскройте содержание теорий мотивации потребностей.
2. Опишите факторы внешнего и внутреннего влияния на поведение потребителей. Обоснуйте роль каждого из факторов на формирование потребностей и мотивации потребителей?
3. Опишите модели покупательского поведения человека. Объясните, в чем заключается процесс принятия потребительских решений.
4. Раскройте сущность понятия «консьюмеризм». Перечислите пути защиты прав потребителей.

Рекомендуемая литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Количество экземпляров	
		В библиотеке	На кафедре
1	2	5	6
1	Охотина, Н.М. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
2	Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-	ЭБС	

	Кавказский федеральный университет», Министерство образования и науки Российской Федерации. - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. – Режим доступа.: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959 (дата обращения: 06.06.2018).		
3	Удальцова, М.В. Сервисология. Человек и его потребности [Текст] : учебное пособие / М.В. Удальцова, Е.В. Наумова. - 2-е изд., стереотип. - Москва : Омега-Л, 2012. - 105 с.	19	1
4	Человек и его потребности [Электронный ресурс] : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. – Режим доступа: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
5	Шиповская, Л.П. Человек и его потребности [Текст] : учебное пособие / Л.П. Шиповская. - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. - 432 с.	19	

Сервисная деятельность

Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
Сущность и содержание сервисной деятельности	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Сервис как деятельность. Сервис как потребность. Сервис как услуга. Функции сферы услуг
Предпосылки возникновения и этапы становления сервисной деятельности	История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Исторические особенности возникновения сервисной деятельности в России. Влияние индустриализации на сервисную деятельность. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни и социальные предпосылки ее развития. Особенности сервисной деятельности в постиндустриальном обществе.
Теоретические основы сервисной деятельности	Анализ исторической эволюции услуг в обществах разного типа. Методология и основные этапы научного анализа сервисной деятельности. Противоречия сервисной деятельности. Особенности сферы услуг в экономике России
Специфика услуг как товара, ценность услуг	Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Классификация видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Виды и формы сервисной деятельности. Характеристика основных видов сервисных услуг. Услуги по ремонту, техническому обслуживанию, изготовлению изделий по индивидуальному заказу потребителей. Парикмахерские услуги
Поведение потребителей и исследования потребителей	Определение потребительской среды в сфере услуг. Поведение потребителей и причины его изучения. Фундаментальные принципы поведения потребителей. Методы изучения поведения потребителей. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Способы воздействия на потребителя
Проблемы и перспективы развития современного сервиса. Качество обслуживания	Проблемы потребления услуг. Принципы организации и задачи современного сервиса. Основные формы организации системы сервиса. Основные правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг
Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные определения, принятые в законе. Правоотношения, регулируемые законом. Основные права потребителей. ГОСТ Р «Услуги населению. Термины и определения»

	Правила бытового обслуживания населения в РФ. Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителей
Контактная зона и культура обслуживания	Определение понятия «контактная зона обслуживания». Процесс контакта между клиентом и исполнителем, его содержание. Общение и взаимодействие с клиентами. Работа с жалобами потребителей. Разрешение конфликтных ситуаций. Этическая культура сервиса. Эстетика сервиса. Этикет работника контактной зоны.

Вопросы:

1. Раскройте понятие и сущность сервисной деятельности. Охарактеризуйте сервис как деятельность и потребность.
2. Обоснуйте социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. Объясните специфические особенности развития сферы сервиса в современной России.
3. Раскройте особенности теории и практики сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
4. Объясните, в чем заключается ценность услуги. Опишите модели ценности услуги и факторы, определяющие общую ценность услуги.
5. Охарактеризуйте основные виды сервисных услуг. Объясните, в чем заключается отличие услуги от материально-вещественного товара.
6. Представьте классификацию услуг по функциональной направленности, отраслевому принципу и комплексной классификации услуг. Объясните назначение общероссийских классификаторов услуг населению.
7. Охарактеризуйте контактную зону обслуживания потребителей. Объясните, в чем заключаются особенности культуры общения работника контактной зоны.
8. Опишите основные правила обслуживания потребителей. Объясните, какие существуют методы разрешения жалоб и конфликтных ситуаций в сервисе.
9. Выявите взаимосвязь качества услуги, ожидания потребителей и их удовлетворение.
10. Опишите различные каналы восприятия материальной среды обслуживания применительно к таким предприятиям сферы услуг, как салон красоты, ателье
11. Охарактеризуйте нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Объясните назначение Федерального закона «О защите прав потребителей»

Рекомендуемая литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Количество экземпляров	
		В библиотеке	На кафедре
1	2	5	6
1.	Велединский, В.Г. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / В.Г. Велединский. - 2-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2013. - 176 с. [есть и др. изд.]	10	
2.	Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 284 с. - То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
3.	Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент	10	

	[Текст] : учебное пособие / Г.А. Аванесова. - 2-е изд., испр. - Москва : Аспект Пресс, 2006. - 320 с.		
4.	Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность [Текст] : учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская; под ред. Ю.М. Краковского. - 2-е изд. - М.; Ростов-на/Д : МарТ: МарТ, 2008. - 254 с. [есть и др. изд.]	2	
5.	Охотина, Н.М. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
6.	Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность [Текст] : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 208 с.	5	
7.	Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет», Министерство образования и науки Российской Федерации. - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. – Режим доступа.: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
8.	Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / под ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	

Метрология, стандартизация и сертификация

Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
Метрология: теория и средства измерений.	Теоретические основы метрологии. Основные понятия, связанные с объектами измерения: свойство, величина, качественные и количественные проявления свойств объектов материального мира. Понятия о средствах измерения, методах измерения, точности измерения.
Результат и погрешности измерений	Погрешности измерения физических величин. Основные сведения. Случайные погрешности и статистические характеристики результатов прямых измерений физических величин. Среднее значение. Среднеквадратичное отклонение. Погрешность среднего. Погрешность косвенных измерений. Инструментальная погрешность.
Обработка результатов измерений	Представление результатов однократных измерений. Представление результатов многократных измерений. Графические метод обработки измерений.
Основные положения законодательной метрологии, эталоны, поверочные схемы, государственная метрологическая служба	Конституционная норма по вопросам метрологии. Законы "Об обеспечении единства измерений" и "О техническом регулировании". Постановления Правительства России по отдельным вопросам (направлениям) метрологической деятельности. Нормативные документы Госстандарта России: ТР, ГОСТ Р, РД, МИ, ПР, ПМГ. Государственные и отраслевые поверочные схемы. Виды проверок и способы их выполнения. Эталоны. Государственная метрологическая служба (ГМС)
Стандартизация: цели и задачи, государственная и международные системы стандартизации, категории и виды стандартов.	Исторические этапы развития стандартизации. Научная база стандартизации. Основные принципы и методы, применяемые при разработке нормативных документов по стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. Государственный комитет Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации. Основные положения государственной системы стандартизации ГСС. Применение международных стандартов в ГСС. Виды нормативных документов по стандартизации и категории

	стандартов. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.
Международная организация по стандартизации (ИСО), государственный контроль и надзор за внедрением и соблюдением стандартов.	Международная организация по стандартизации (ИСО). Международные и региональные законодательные организации в области метрологии и стандартизации. Их основные задачи и деятельность. Использование международных стандартов в национальной законодательной деятельности.
Сертификация: цели и объекты сертификации	Исторические этапы развития сертификации. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Основные цели и объекты сертификации. Термины и определения в области сертификации. Схемы и системы сертификации.
Качество продукции, основы квалиметрии, экспертные методы оценки качества	Понятие о квалиметрии. Понятие о качестве продукции и услуг. Номенклатура показателей качества. Уровни качества продукции и услуг в соответствии с международными нормами и нормами Российской Федерации. Комплекс государственных стандартов Российской Федерации "Система показателей качества продукции" (СПКП). Классификация методов оценки уровня качества. Оценка уровня качества продукции при разработке и постановке продукции на производство в соответствии с комплексом государственных стандартов Российской Федерации "Система разработки и постановки продукции на производство" (СРПП).
Системы сертификации, органы сертификации, аккредитация испытательных лабораторий, сертификация услуг	Системы сертификации продукции и услуг, Системы обязательной сертификации, Системы добровольной сертификации, Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Аккредитация испытательной лаборатории. Аккредитация организации. Аттестат аккредитации испытательной лаборатории. Проверка испытательной лаборатории на качество проведения испытаний. Сертификация работ и услуг. Сертификация работ, сертификат соответствия и качества.

Вопросы:

1. Опишите роль и содержание стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг, а также процесс лицензирования видов деятельности в сфере услуг
2. Охарактеризуйте роль государственно-правовых институтов в регулировании сервисной деятельности, какие собственные сервисные функции выполняют государственные органы.
3. Раскройте сущность и содержание понятий качество сервисных услуг и обслуживания. Охарактеризуйте показатели качества услуг и обслуживания, особенности в оценке качества сервисных услуг со стороны исполнителя и потребителя. Охарактеризуйте системный подход к управлению качеством услуг

Рекомендуемая литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, вид издания, место издания и издательство, год	Количество экземпляров	
		В библиотеке	На кафедре
1	2	5	6
1	Волхонов, В.И. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.И. Волхонов, Е.И. Шклярова ; Министерство транспорта Российской Федерации, Московская государственная академия водного транспорта. - М. : Альтаир-МГАВТ, 2011. - 246 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430004 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
2	Тарасова, О.Г. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Тарасова, Э.А. Анисимов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 112 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459515 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	

Профессиональная этика и этикет

Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
<p>Место этики в системе гуманитарного знания; этика как явление духовной культуры. Нормативные образцы личности.</p>	<p>Этимологическое и научное содержание терминов "этика", "мораль", "нравственность", история их становления. Кризис ценностей и потребность его преодоления как социокультурная основа теоретических размышлений о морали. Многообразие этико-культурных традиций. Своеобразие европейской этики по сравнению с этикой Востока (конфуцианский, буддистской, индийской, арабско-мусульманской).</p> <p>Определение морали, способы ее обоснования, возможности познания и сознательного культивирования - основное проблемное поле этики. Натурализм и антинатурализм - основные теоретические оппозиции этики. Эвдемонизм (эпикуреизм, утилитаризм) и ригоризм (стоицизм, кантианство) - основные нормативные оппозиции этики.</p> <p>Этика как рефлексия над нравственными основаниями культуры. Историческое изменение ее предмета: широкое понимание морали в античности и средние века; спецификация морали в Новое время; проблематизация морали и моральный нигилизм в этике 19 века; релятивированне морали и этики в философии постмодернизма. Интерпретация морали как выражения индивидуально-ответственного поведения - вдохновляющий пафос и основа предметного единства европейской этики.</p> <p>Происхождение и эволюция нравственности.</p> <p>Структура нравственности.</p> <p>Основные свойства нравственности. Функции нравственности и задачи этики</p>

<p>Профессиональная этика и профессиональная мораль</p>	<p>Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Современные представления о должностном поведении бизнесмена, менеджера, секретаря-референта, работников сервиса, социальных работников. Основные нормы профессиональной этики представителей профессий, объектом труда которых является человек. Абсолютные правила и универсальность.</p> <p>Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики работников сервиса. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Профессионально-этические представления в сервисной деятельности: категории, принципы, нормы. Этика служебных взаимоотношений. Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере сервиса. Проблема кодификации норм поведения в сервисной деятельности.</p> <p>Профессия и специальность.</p> <p>Профессионализм как нравственная черта личности.</p> <p>Деловая мораль и рыночные отношения</p>
<p>Этика и этикет</p>	<p>Этика делового общения в профессиональной сфере.</p> <p>Понятие коммуникаций, их виды. Структура коммуникативного процесса. Особенности деловой коммуникации. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры в ситуациях общения. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Эталоны и стереотипы восприятия. Межличностная аттракция в официально-деловых контактах. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как взаимодействие партнеров.</p> <p>Этикет как важнейшая часть человеческой культуры. Протокол деловой встречи. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Взаимосвязь этики и этикета.</p>
<p>Этикет в сфере сервиса</p>	<p>Специфика этикета в сфере сервиса. Этика сферы предпринимательства: взаимосвязь этики и этикета. Этическая и социальная ответственность организации.</p> <p>Понятие корпоративности и корпоративной этики. Требования к деловой речи и речевая грамотность.</p> <p>Обращение. Знакомства и приветствия.</p> <p>Значение интонации.</p> <p>Функции и задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе.</p> <p>Правовой и нравственный аспекты современного этикета.</p> <p>Сущность современного этикета: принципы и правила.</p>

Вопросы:

1. Объясните взаимосвязь понятий «этики» и «этикета» в культуре сервиса. Охарактеризуйте этикет в сфере сервиса с позиции нормы взаимоотношений людей различного правового, социального и интеллектуального статуса
2. Раскройте сущность конфликтов, которые должны преодолевать сотрудники, работающие непосредственно с клиентами («на передовой») и предложите возможные варианты их решения.
3. Охарактеризуйте основные элементы и правила делового этикета в культуре сервиса. Обоснуйте специфику ведения деловой беседы в сфере сервиса. Раскройте основные принципы профессиональной этики в культуре сервиса.

Рекомендуемая литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Количество экземпляров	
		В библиотеке	На кафедре
1.	Горелова, Т.А. Этика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Горелова, А.А. Горелов. - 4-е изд., стереотип. - М. : Флинта, 2011. - 416 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83433 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
2.	Гусейнов, А.А. Этика [Текст] : учебник / А.А. Гусейнов, Р.Г.Апсерян. - М. : Гардарики, 2006. - 472 с. [есть и др. изд.]	1+52	-
3.	Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : практикум : учебное пособие к практическим занятиям / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина. - Оренбург : ОГУ, 2013. - 104 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
4.	Камардина, А.А. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.А. Камардина. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. - 167 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258824 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
5.	Козловская, Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова. - Оренбург : ОГУ, 2015. - 218 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439222 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	-
6.	Колмогорова, Н.В. Основы общей и профессиональной этики и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Колмогорова. - Омск : Издательство СибГУФК, 2012. - 276 с. : ил. - Библиогр.: с. 258-259. ; То же [Электронный ресурс]. - – Режим доступа: URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=274600 (09.06.2017). (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
7.	Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебник для высших учебных заведений / М.Н. Росенко, А.В. Бабаева, М.В. Чигирь и др. ; отв. ред. М.Н. Росенко. - СПб. : Издательский дом «Петрополис», 2006. - 200 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253940 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
8.	Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс] : учебник / под ред. В.Я. Кикоого. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 559 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	

Менеджмент в сервисе

Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
Введение в менеджмент. Эволюция управленческой мысли.	Сущность и содержание менеджмента. Характерные черты и методы менеджмента. Менеджер и его функции. Классическая школа в управлении. Школы человеческих отношений и поведенческих наук. Количественный подход к управлению. Системный и ситуационный подходы. Теория 7-S. Американская, европейская и японская модели управления. «Новая философия управления»
Методологические основы менеджмента	Законы менеджмента. Принципы и функции менеджмента. Содержание общих функций менеджмента: планирование, организация, регулирование, координация, мотивация, руководство, контроль.
Общая концепция менеджмента в сфере сервиса: базовые понятия, особенности, проблемы	Роль и место менеджмента сферы сервиса в экономической науке. Понятие сервисного менеджмента, его сущность и содержание. Проблемы и перспективы развития менеджмента в сфере сервиса.
Основы внутрифирменного планирования	Необходимость и сущность планирования. Принципы и методы планирования. Типы внутрифирменного планирования. Процесс планирования в организации. Система планов организации. Бизнес-план предприятия
Организация как объект управления. Структура организации	Понятие об организации и её виды. Модели организаций. Основы организационного проектирования. Разделение труда и департаментализация в сфере услуг. Организационные структуры: свойства, характеристики и

	типы. Процесс организации на предприятиях сферы сервиса. Построение организационной структуры
Мотивация персонала в организации сервиса и основные методы управления.	Понятие и модель мотивации. Развитие концепции мотивации разными школами управления. Содержательные теории мотивации: теория иерархии потребностей А. Маслоу; двухфакторная теория Ф. Герцберга; теория приобретенных потребностей МакКлелланда; теория ERG К. Альдерфера. Процессуальные теории мотивации. Экономические методы управления на предприятиях сервиса. Организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления. Мотивация исполнителя.
Контроль и координация в системе управления	Сущность и необходимость контроля. Виды контроля. Процесс контроля. Особенности контроля результатов услуг
Технология принятия управленческих решений	Содержание и виды управленческих решений на предприятиях сервиса. Процесс и методы принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности управленческих решений. Организация и контроль выполнения решений в организациях сервиса
Основы управления персоналом на предприятии сервиса	Персонал организации как объект управления. Сущность и функции кадрового менеджмента. Система управления персоналом предприятия и кадровая служба. Формирование человеческого капитала. Управление персоналом в клиентоориентированной организации

Вопросы:

1. Раскройте сущность и содержание сервисного менеджмента. Обоснуйте проблемы и перспективы развития менеджмента в сфере сервиса
2. Охарактеризуйте внешнюю и внутреннюю среду предприятия сервиса. Опишите жизненный цикл организации.
3. Охарактеризуйте организационные структуры управления. Раскройте особенность их применения на предприятии сервиса
4. Охарактеризуйте особенности управления персоналом в клиентоориентированной организации. Раскройте сущность формирования системы мотивации труда персонала на предприятиях сервиса
5. Охарактеризуйте функцию контроля в системе управления предприятия сервиса. Опишите особенности контроля результатов услуг
6. Раскройте сущность принятия управленческих решений. Опишите виды управленческих решений. Охарактеризуйте процесс выявления и анализа проблем деятельности организации
7. Охарактеризуйте процесс принятия и реализации управленческого решения, а также факторы, влияющие на качество принятия управленческих решений

Рекомендуемая литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, вид издания, место издания и издательство, год	Количество экземпляров	
		В библиотеке	На кафедре
1	2	5	6
1.	Балаева, О.Н. Управление организациями сфер услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.Н. Балаева, М.Д. Предводителева. - М. : Издательский дом Высшей школы экономики, 2010. - 156 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=67159 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
2.	Веснин, В.Р. Менеджмент [Текст] : учебник / В.Р. Веснин. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Проспект, 2009. - 512 с.	12	
3.	Гавриленко, В.М. Менеджмент. Конспект лекций в схемах [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.М. Гавриленко. - М. : А-Приор, 2010. - 192 с. – Режим доступа: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56333 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
4.	Герчикова, И.Н. Менеджмент [Текст] : учебник / И.Н. Герчикова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2002. - 501 с. [есть и др. изд.] – То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
5.	Герчикова, И.Н. Менеджмент [Электронный ресурс]: практикум : учебное пособие / И.Н. Герчикова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 799 с. - Режим доступа: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115014 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
6.	Должикова, А.И. Менеджмент для бакалавров сервиса [Текст] : учебное пособие / А.И. Должикова, Т.Ю. Ефремова. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. - 412 с.	10	
7.	Ефимов, А.Н. Менеджмент [Электронный ресурс]: практикум : учебное пособие / А.Н. Ефимов, Е.Н. Барикаев. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 119 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115011 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	

Маркетинг в сервисе

Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
Сущность и содержание маркетинга	Понятие маркетинга. Возникновение и эволюция теории и практики маркетинга. Концепции маркетинга. Цели, задачи и методы маркетинга. Виды маркетинга. Маркетинг как основа стратегической и комплексной деятельности предприятия
Особенности маркетинга сферы услуг	Развитие маркетинга услуг, этапы эволюции маркетинга услуг в моделях известных исследователей: модель Д. Ратмела, модель П. Эйглие и Е. Лангеарда, модель К. Грэнроса, Модель М. Битнера, модель Ф. Котлера. Сущность маркетинга услуг. Концепции маркетинга в сфере услуг. Элементы комплекса маркетинга услуг.
Маркетинговая среда и факторы, на нее влияющие	Характеристика маркетинга в сфере услуг. Маркетинговая среда. Внутренняя среда организации в сфере услуг. Внешняя среда организации в сфере услуг
Анализ рыночной ситуации в маркетинге сферы услуг	Изучение рынка, его типы и особенности маркетинга. Оценка конъюнктуры и определение емкости рынка. Сегментация рынков. Позиционирование товаров и услуг. Рынок и маркетинг товаров и услуг индивидуального потребления
Потребительские рынки и покупательское поведение потребителей	Покупательское поведение индивидуального потребителя Потребительский рынок. Покупательское поведение. Простая и сложная модель покупательского поведения. Виды потребителей. Индивидуальные потребители. Классификация факторов поведения корпоративных покупателей

Комплекс маркетинга сферы услуг	<p>Понятие комплекса маркетинга. Традиционный маркетинг. Комплекс маркетинга услуг.</p> <p>Товарная политика. Товар и его коммерческие характеристики. Основные виды классификации товаров. Торговая марка как инструмент завоевания симпатий покупателей. Упаковка товара и сервисное обслуживание.</p> <p>Технология планирования ассортимента. Разработка нового продукта. Этапы жизненного цикла товара и услуги.</p> <p>Ценовая политика. Цена в комплексе маркетинга предприятия сферы услуг. Расчет цены на услугу. Методы ценообразования. Ценовые акции.</p> <p>Модификация цен</p> <p>Сбытовая политика. Понятие распределения в маркетинге услуг. Рыночные посредники в индустрии сервиса. Природа каналов распределения услуг. Методы и каналы сбыта. Выбор системы сбыта</p> <p>Коммуникационная политика. Цели маркетинговых коммуникаций. Формы коммуникаций: реклама, связи с общественностью, личные продажи, прямой маркетинг, фирменный стиль, выставочные экспозиции и ярмарки, стимулирование сбыта. Этапы разработки форм коммуникации. Правовое регулирование маркетинговых коммуникаций</p>
Маркетинговая информация и исследования рынка услуг	<p>Маркетинговая информация. Цели и этапы маркетинговых исследований.</p> <p>Типология маркетинговых исследований: наблюдение, опрос, анкетирование, эксперимент, выборочное исследование</p>

Вопросы:

1. Раскройте сущность маркетинга услуг, виды маркетинга и комплекс маркетинга для сферы услуг.
2. Охарактеризуйте матрицу потребностей со стороны маркетинга в сфере услуг
3. Опишите подходы к формированию модели покупательского поведения. Обоснуйте роль маркетинга в управлении покупательским поведением
4. Опишите причины и типы покупательских рисков в индустрии сервиса. Обоснуйте главные факторы появления покупательских рисков. Какие существуют меры по снижению покупательских рисков?
5. Опишите жизненный цикл услуги и его значение в сервисной деятельности. Охарактеризуйте стратегии маркетинга на различных этапах жизненного цикла товара или услуги.
6. Опишите процесс управления ассортиментом товаров. Охарактеризуйте методы, применяемые для анализа ассортимента
7. Опишите содержание ценовой политики предприятия и этапы процесса установления цен. Охарактеризуйте методы для расчета цены. Обоснуйте роль государства в области ценообразования.
8. Раскройте особенность потребительского рынка и поведения покупателей на нем. Охарактеризуйте маркетинговые стратегии охвата рынка
9. Раскройте сущность маркетинговых коммуникаций. Опишите виды маркетинговых коммуникаций. Обоснуйте ведущую роль рекламы в коммуникационной политике
10. Объясните особенности психологии потребителя в маркетинге услуг. Опишите способы управления отношениями с покупателями. Охарактеризуйте методы и средства для развития лояльности клиента к фирме.
11. Объясните, чем отличаются программы продвижения товаров от программы продвижения услуг. Раскройте содержание нематериальной выгоды.

Рекомендуемая литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, вид издания, место издания и издательство, год	Количество экземпляров	
		В библиотеке	На кафедре
1	2	5	6
1	Васильев, Г.А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.А. Васильев, Е.М. Деева. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 192 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114559 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
2	Захарова, И.В. Маркетинг в вопросах и решениях [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.В. Захарова, Т.В. Евстигнеева. - Москва : КноРус, 2016. - 302 с. - Режим доступа: http://www.book.ru/book/918075 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
3	Коротков, А.В. Маркетинговые исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.В. Коротков. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 303 с.: Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119143 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
4	Котлер, Ф. Маркетинг от А до Я [Электронный ресурс] : 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер / Ф. Котлер ; под ред. М. Сухановой ; пер. Т.В. Виноградова, А.А. Чех, Л.Л. Царук. - 7-е изд. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 211 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279742 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
5	Маркетинг [Электронный ресурс] : учебник / под ред. Т. Н. Парамоновой. - Москва : КноРус, 2016. - 358 с. - Режим доступа: http://www.book.ru/book/919195 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
6	Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс] : учебник / под ред. Ю.В. Морозова, В.Т. Гришиной. - 9-е изд. - М. : Дашков и К°, 2016. - 446 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=418086 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
7	Маркетинг взаимоотношений: анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений [Электронный ресурс] : учебник / Иган Джон ; пер. Е.Э. Лалаян. - 2-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 375 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114710 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики	Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект, как производственная система. Виды и структура предприятий сервиса. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия
Организация производства на предприятиях сервиса	Типы и методы организации выполнения услуг. Организация труда на предприятиях сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.
Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя
Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции
Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате
Основы планирования на предприятии	Функции и принципы планирования. Процесс организации планирования на предприятии. Плановые показатели, нормы и нормативы. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование стратегии развития предприятия. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия

Вопросы:

1. Охарактеризуйте предприятие сферы сервиса как производственную систему. Опишите производственные процессы оказания услуги и их организацию, структуру процесса оказания услуги, типы и методы организации выполнения услуг.
2. Опишите элементы и функции организации труда на предприятиях сферы сервиса. Охарактеризуйте формы разделения труда, оцените возможности их использования на предприятиях сферы услуг.
3. Опишите принципы и способы регулирования оплаты труда. Охарактеризуйте формы и системы оплаты труда, а также формы стимулирования труда персонала на предприятии сервиса.
4. Раскройте сущность внутрифирменного планирования в сфере сервиса. Опишите систему планов предприятия сервиса, их взаимосвязь и порядок реализации.
5. Опишите процесс планирования объема производства и реализации услуг. Опишите показатели и методы оценки эффективности предприятия сферы сервиса
6. Опишите формы разделения труда, представьте их характеристику, обоснуйте возможности использования на предприятиях сферы услуг
7. Раскройте содержание процесса организации и обслуживания рабочих мест.
8. Обоснуйте значимость условий труда в обеспечении высоких результатов труда.

Рекомендуемая литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, вид издания, место издания и издательство, год	Количество экземпляров	
		В библиотеке	На кафедре
1	2	5	6
1	Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М.: Дашков и К°, 2014. - 448 с. [есть и др. изд.]	3+14	
2	Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Казакевич. - М. : СПб.: ИЦ "Интермедия", 2014. - 186 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225942 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
3	Козлова, Т.В. Организация и планирование производства [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / Т.В. Козлова. - М.: Евразийский открытый институт, 2012. - 195 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90825 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
4	Курочкин, В.Н. Организация, нормирование и оплата труда [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Н. Курочкин. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 234 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=254126 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	

Основы предпринимательской деятельности

Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
Введение в предпринимательскую деятельность	Сущность и условия формирования предпринимательской деятельности. Среда как объект предпринимательской деятельности. Предпринимательство как явление и процесс. Функции и принципы предпринимательства. Виды предпринимательства. Организационно-правовые аспекты предпринимательской деятельности. Индивидуальный предприниматель без образования юридического лица (ИП)
Малое предпринимательство и организация собственного дела.	Место и роль малого предпринимательства в обществе. Сущность и критерии определения субъектов малого предпринимательства. Преимущества и недостатки малого предпринимательства. Проблемы развития малого предпринимательства в России. Малое предпринимательство и средний класс. Государственная поддержка малого предпринимательства в России. Государственные меры по развитию малого предпринимательства на современном этапе
Порядок образования и прекращения деятельности субъектов предпринимательства.	Порядок образования субъектов предпринимательства. Лицензирование деятельности предприятий. Прекращение деятельности предприятия
Организация и планирование предпринимательской деятельности	Сущность понятия бизнеса. Концепции бизнеса. Организация бизнеса – предпринимательской структуры. Исходные условия организации бизнеса. Сущность и виды планов предприятия. Первый бизнес-план и первые шаги предпринимателя
Экономические аспекты предпринимательской деятельности	Предпринимательский капитал и способы его формирования. Основные экономические понятия. Налогообложение предпринимательской деятельности. Оплата труда на предприятии

Вопросы:

1. Охарактеризуйте организационно-правовые формы осуществления сервисной деятельности. Обоснуйте преимущества и недостатки ИП и ООО как организационно-правовых форм предприятий сервиса.
2. Охарактеризуйте организационно-правовые основы создания ИП в сфере сервиса. Обоснуйте тонкости регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.
3. Опишите содержание системы налогообложения субъектов предпринимательской деятельности. Охарактеризуйте специальные налоговые режимы.

Рекомендуемая литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, вид издания, место издания и издательство, год	Количество экземпляров	
		В библиотеке	На кафедре
1	2	5	6
1	Лапуста, М.Г. Предпринимательство [Электронный ресурс] : учебник / М.Г. Лапуста. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 384 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=545254 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
2	Макареня, Т.А. Современное предпринимательство [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.А. Макареня, Н.П. Кетова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет». - Ростов-н/Д : Издательство Южного федерального университета, 2011. - 189 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241123 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
3	Предпринимательство [Электронный ресурс] : учебник / А.Н. Романов, В.Я. Горфинкель, Г.Б. Поляка и др. ; под ред. В.Я. Горфинкеля, Г.Б. Поляка. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 687 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116987 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
4	Сметанин, С.И. История предпринимательства в России [Текст] : курс лекций: учебное пособие / С.И. Сметанин. - 4-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2016. - 192 с. [есть и др. изд.] . – То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.book.ru/book/907466/view (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
5	Сфера услуг : экономика, менеджмент, маркетинг [Текст] : практикум: учебное пособие / под ред. Т.Д. Бурменко. - М. : КноРус, 2016. – 422 с. [есть и др. изд.] . – То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.book.ru/book/919246/view (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	
6	Шаймиева, Э.Ш. Основы предпринимательства [Электронный ресурс]: учебное пособие / Э.Ш. Шаймиева ; Институт экономики, управления и права (г. Казань). - Казань : Познание, 2014. - 132 с. Режим доступа – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257767 (дата обращения: 06.06.2018).	ЭБС	

Практические или ситуационные задания междисциплинарного характера

1. Выберите организацию, с деятельностью которой Вы знакомы. Определите 3-5 проблем улучшения деятельности данной организации на рынке и сформулируйте для них на правление необходимых маркетинговых исследований
2. Вас назначили руководителем салона красоты. После реорганизации вам срочно необходимо определить сменность мастеров согласно своему новому штатному расписанию. По какому пути Вы пойдете и почему?
3. В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу внедрения нового стиля руководства, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по Вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?
4. Ваша подчиненная сотрудница – бухгалтер Раиса – постоянно игнорирует Ваши оперативные указания, нечетко выполняет порученные задания, работает ниже своих возможностей. Последнее ее упущение привело к невыполнению квартального плана подразделения. До Вашего прихода в эту организацию она претендовала на Ваше место, но не была назначена по причине конфликтности. Работой в организации она дорожит, т.к. зарплата – единственный источник ее доходов и она воспитывает дочь без мужа. Перевести в другие подразделения по специальности бухгалтер ее нельзя. Как Вы поступите с Раисой?
5. Ваш вышестоящий руководитель, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания, полученного Вами лично от директора. Ваш вышестоящий руководитель делает это уже не в первый раз, и Вы знаете о его натянутых отношениях с директором предприятия. Оба задания являются неотложными. Предложите наиболее приемлемый вариант решения.
6. Один из ваших подчиненных заявил, что он не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как Вы отреагируете на подобное заявление подчиненного?
7. Составьте перечень вопросов (анкету) для выявления уровня удовлетворенности сотрудников сервисного предприятия
8. Между двумя подчиненными (коллегами) возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию. Обоснуйте свой вариант поведения в этой ситуации.
9. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете. Как вы поступите с этим подчиненным в дальнейшем?
10. Выберите категорию товара/услуги. Опишите ее целевого потребителя. Определите тип принятия решения о покупке данного товара, характерный для большинства потребителей, впервые приобретающих такой товар. Смоделируйте процесс принятия решения о покупке: проанализируйте этапы процесса принятия решения о покупке; определите критерии предпокупочной оценки вариантов и их вес для типичного потребителя вашего товара / услуги;

укажите наиболее значимые факторы, влияющие на покупательское поведение. Предложите маркетинговые мероприятия, позволяющие эффективно воздействовать на покупателя на каждом этапе процесса принятия решения.

11. Покажите при помощи каких инструментов парикмахер (конструктор-модельер в ателье) может позитивно влиять на восприятие услуги потребителем и превращение его в лояльного клиента
12. Покажите на различных примерах, как неудовлетворительное отношение к нуждам персонала предприятия может сказаться на характере обслуживания клиентов
13. Женщина в ателье просит совета продавца, какого цвета ткань выбрать ей для платья. Прежде чем посоветовать, какие вопросы он должен ей задать?
14. Представьте, что ваш салон красоты находится вблизи крупной остановки общественного транспорта. Несмотря на удобство места, посетителей немного, все они - жители этого спального района. Конкуренция очень высока. Как можно привлечь постоянную клиентуру и увеличить прибыль?
15. Продумайте разговор по телефону с недовольным клиентом Вашей фирмы. Как вежливо и тактично ответить на его претензии.
16. Предложите, как эффективнее построить разговор с посетителем-занудой.
17. Предложите, как эффективнее построить разговор с агрессивным посетителем.
18. Предложите свои идеи для поддержания корпоративной культуры сотрудников предприятия сервиса.
19. В спальном районе города был открыт салон красоты, где были заявлены услуги стилиста причесок, СПА-салона, коррекции фигуры. Салон располагается в подвальном помещении высотного дома. Реклама представлена штендером, страницами в социальных сетях. В начале работы в салоне работали 7 специалистов, но в связи с низким спросом врача-косметолога и диетолога пришлось перевести на договорную работу с графиком приема «по запросу» и консультаций (2 раза в месяц). В настоящее время салон работает как парикмахерская по стандартным стрижкам и прическам. Задание: опишите целевые группы существующих и потенциальных потребителей салона, предложите модель продвижения услуг салона, расширения клиентской базы при условии, что салон не может сформировать большой бюджет на рекламу и программы скидок.
20. Унылая клиентка приходит на процедуру и начинает излагать мастеру подробности о неудачах семейной жизни. Мастер продолжает беседу в том же духе, приводя примеры из своего опыта. Оба в любом случае расстанутся в подавленном настроении, сочувствуя друг другу или же ощущая взаимное раздражение. Укажите ошибки мастера во взаимодействии с клиентом и возможные способы исправления негативной ситуации.
21. Клиентка приходит в салон с претензией к вашей работе. Вы возмущены и начинаете доказывать ей свою правоту. Конфликт превращается в скандал, и клиентка начинает требовать возврата денег за плохо, по ее мнению, оказанную услугу. Укажите на ошибки во взаимодействии с клиентом и возможные способы устранения конфликтной ситуации.

22. Вы открыли ателье по пошиву верхней одежды в центре города. Затем решили выяснить, как работает ваш сильный конкурент, ателье которого расположено в двух кварталах от вашего. Оказалось, что компания-конкурент работает на этом месте уже 15 лет и заслуживает хорошую репутацию у клиентов. Но в последнее время там выросли цены. Кроме того, владелец ателье недостаточно вежлив с клиентами, он отказывается возвращать деньги за некачественный пошив. Однако говорят, что дела в этом ателье идут успешно и оно не испытывает финансовых затруднений. Определите сильные и слабые стороны конкурента
23. Опишите подробно поэтапно личную продажу ваших товаров или услуг с точки зрения продавца.
24. Составьте опросный лист (анкету) для оценки потребительского спроса в салоне красоты или ателье
25. Выберите какую-либо фирму, предоставляющую услуги, направленные на потребителя. Разработайте стратегии поведения персонала с разными психотипами клиентов в процессе выбора и покупки услуг или товаров.

Рекомендации обучающимся по подготовке к ГЭ

Государственный экзамен проводится в форме устного ответа на вопросы экзаменационного билета.

За отведенное для подготовки время студент должен сформулировать четкий ответ по каждому вопросу билета. Во время подготовки рекомендуется не записывать на лист ответа все содержание ответа, а составить развернутый план, которому необходимо следовать во время сдачи экзамена.

Отвечая на экзаменационные вопросы, необходимо придерживаться определенного плана ответа, который не позволит студенту уйти в сторону от содержания поставленных вопросов. При ответе на экзамене допускается многообразие мнений. Это означает, что студент вправе выбирать любую точку зрения по дискуссионной проблеме, но с условием достаточной аргументации своей позиции. Приветствуется, если студент не читает с листа, а свободно излагает материал, ориентируясь на заранее составленный план.

К выступлению выпускника на междисциплинарном государственном экзамене предъявляются следующие требования:

- ответ должен строго соответствовать объему вопросов билета;
- ответ должен полностью исчерпывать содержание вопросов билета;
- ответ должен соответствовать определенному плану, который рекомендуется огласить в начале выступления;
- выступление на государственном экзамене должно соответствовать нормам и правилам публичной речи, быть четким, обоснованным, логичным.

Студент должен быть готов и к дополнительным (уточняющим) вопросам, которые могут задать члены государственной экзаменационной комиссии.

Таким образом, в ответе студент должен показать:

- знание ключевых понятий о потребностях человека; структуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов, разновидности услуг и

их характеристику; способов и средств оказания услуг, способов организации контактной зоны предприятия сервиса; основных подходов понимания и описания поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности; нормативно-правовых основ регулирования качества сервиса в РФ;

- продемонстрировать умение анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия сервиса и потребителей (клиентов); оценивать психические и физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; применять на практике принципы и методы управления; правильно оценивать ситуацию в соответствии с условиями внешней и внутренней среды; определять влияние национально-региональных и демографических факторов на формирование потребителя; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; выявлять и учитывать психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; проводить оценку поведения потребителей на рынке услуг.

Во время ответа на поставленные вопросы надо быть готовым к дополнительным или уточняющим вопросам. Дополнительные вопросы задаются членами государственной экзаменационной комиссии в рамках билета и связаны, как правило, с неполным ответом. Уточняющие вопросы задаются, чтобы либо конкретизировать мысли студента, либо чтобы студент подкрепил те или иные теоретические положения практикой сервисной деятельности, либо привлек знания смежных учебных дисциплин. Полный ответ на уточняющие вопросы лишь усиливает эффект общего ответа студента.

3.3. Порядок проведения ГЭ.

ГЭ проводится до защиты выпускной квалификационной работы.

Перед экзаменом проводятся консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу ГЭ – предэкзаменационная консультация.

ГЭ проводится на открытом заседании ГЭК.

При проведении устного экзамена выпускнику предоставляется один час для подготовки ответа. На вопросы билета экзаменуемый отвечает публично. Члены ГЭК вправе задавать дополнительные вопросы с целью выявления глубины знаний студентов по рассматриваемым темам. Продолжительность устного ответа на вопросы билета не должна превышать 30 минут.

3.4. Критерии оценки знаний на государственном экзамене.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, усвоившему программный материал, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагающему, в свете которого тесно увязывается теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с вопросами и другими видами контроля знаний, проявляет знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает принятые решения.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающего его, который не

допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не усвоил значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

Оценки выставляются членами ГЭК коллегиально на закрытом заседании и объявляются выпускникам после подписания соответствующего протокола заседания комиссии:

— в день проведения государственного экзамена;

4. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Общая трудоемкость подготовки к процедуре защиты и процедуры защиты ВКР – 4 з.е., 144 ч.,

в том числе:

контактная работа – 18,25 ч. (консультации обучающегося с руководителем ВКР – 18 ч., процедура защиты ВКР – 0,25 ч.);
самостоятельная работа – 125,75 ч.

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности:

- а) организационно-управленческой;
- б) сервисной;
- в) производственно-технологической.

Защита выпускной квалификационной работы проводится не ранее, чем через 7 дней после государственного экзамена.

4.1. По итогам защиты выпускной квалификационной работы проверяется уровень сформированности у выпускника следующих компетенций:

Таблица 2

Код	Содержание
Регламентированные ФГОС ВО	
Общекультурные компетенции (ОК)	
ОК-2	способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОК-3	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-5	способность к самоорганизации и самообразованию
ОК-7*	способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний
ОК-8*	готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
Общепрофессиональные компетенции (ОПК)	
ОПК-1	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-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
Профессиональные компетенции (ПК)	
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	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-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
<i>Профессиональные, регламентированные ОПОП ВО</i>	
ПВК 1	способностью ориентироваться в современных тенденциях развития техники и технологий в индустрии моды и красоты и применять их в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя
ПВК 2	способностью анализировать эксплуатационные и технологические свойства материалов, выбирать материалы и технологии их обработки в процессе оказания услуг в сфере моды и красоты
ПВК 3	способностью использовать концептуальные и теоретические основы физики, систему знаний о фундаментальных физических законах и теориях, физической сущности явлений и процессов в природе и технике
ПВК 4	способностью разрабатывать конструкторско-технологическую документацию и использовать ее в профессиональной деятельности

*Итоговый уровень сформированности компетенций ОК–8 и ОК-9 оценивается на основе положительных результатов промежуточной аттестации по дисциплинам учебного плана (Физическая культура и спорт и Безопасность жизнедеятельности), для которых предусмотрено формирование этих компетенций.

Данные об итоговом уровне сформированности указанных компетенций учитываются при принятии государственной экзаменационной комиссией решения о присвоении квалификации по результатам ГИА и выдаче выпускнику документа о высшем образовании и о квалификации.

4.2. Вид выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде *бакалаврской работы*.

4.3. Структура выпускной квалификационной работы, требования к ее оформлению, порядок выполнения и представления в государственную аттестационную, а также порядок защиты ВКР определяются локальными актами университета.

4.4. Примерная тематика выпускных квалификационных работ

1. Изучение и формирование удовлетворенности потребителей на предприятии сервиса
2. Планирование деятельности предприятия сервиса на основе анализа имитационной модели
3. Моделирование одежды на фигуру с отклонениями от условно-пропорциональной
4. Моделирование одежды методом наколки как этап творческого процесса
5. Костюм как предмет прикладного искусства в инновационных решениях современной моды
6. Художественное проектирование одежды на основе принципа трансформации деталей одежды
7. Комплексное совершенствование процесса оказания услуг в салонах красоты
8. Совершенствование технологических процессов в парикмахерском искусстве
9. Проектирование нового предприятия индустрии красоты
10. Разработка бизнес-плана для открытия элитного салона красоты
11. Разработка технологии оказания услуг для индивидуального потребителя на предприятии индустрии красоты
12. Проектирование процесса оказания услуг в салоне красоты
13. Разработка технологии современного обслуживания клиентов в салоне красоты
14. Совершенствование корпоративной культуры на предприятиях сервиса
15. Развитие малого предпринимательства в индустрии моды
16. Влияние потребительских предпочтений на совершенствование деятельности предприятия в индустрии красоты
17. Повышение качества обслуживания на предприятиях сервиса
18. Формирование потребительского спроса на предприятии сервиса
19. Стимулирование персонала на предприятии сервиса
20. Использование нетрадиционных материалов в причёске как фактор композиционно-образного решения
21. Конструкция и композиция причёски как средство решения художественного образа
22. Психологические аспекты работы с клиентами
23. Решение женского кинематографического образа средствами причёски
24. Профилактика трудовых конфликтов на малых предприятиях сервиса
25. Производственный этикет как фактор устойчивости предприятия в конкурентной среде
26. Вышивка как классический элемент отделки швейных изделий
27. Современный свадебный костюм: основные направления и тенденции развития
28. Изготовление и художественное оформление женского комплекта одежды из машинного и ручного трикотажа

29. Применение современных технологий узловой обработки при изготовлении комплекта молодежной одежды
30. Изготовление комплекта демисезонной женской одежды для отдыха.
31. Изготовление нарядного женского платья с использованием техники плетения и вышивки бисером
32. Изготовление современного молодежного комплекта одежды с использованием техники лоскутной пластики
33. Реконструкция женского костюма жительницы Переславля Рязанского XII века
34. Производственный этикет как средство управления персоналом
35. Совершенствование кадрового обеспечения салона красоты
36. Разработка процесса оказания комплексных услуг салона красоты
37. Разработка бизнес-плана по формированию новой услуги для салона красоты
38. Разработка комплекса услуг по созданию делового образа
39. Разработка комплекса мероприятий по привлечению клиентов салона красоты.
40. Создание трансформируемого театрального костюма как профессиональная задача
41. Образы архитектуры в авторской прическе
42. Новые подходы к образной интерпретации театрального персонажа как многопрофильная задача
43. Разработка интерьер-решения для салона «Бьютель»
44. "Разработка PR-проекта салона красоты "Азбука стиля"
45. Методы и подходы к управлению персоналом салона красоты «Богиня»
46. Особенности предоставления услуг салоном красоты как клиентоориентированной организацией

4.5. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы.

При подготовке и защите ВКР выпускники должны, опираясь на полученные знания, умения и владения, показать способность самостоятельно решать задачи профессиональной деятельности, излагать информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Таблица 3

Критерии оценивания результатов ВКР

№	Наименование и описание критериев оценивания	Коды компетенций, проверяемых с помощью критерия
Раздел 1. Критерии оценивания выполнения ВКР		
1.	<p>Обоснованность выбора темы, точность формулировок цели и задач, других методологических компонентов ВКР обоснованность выбора темы, точность формулировок цели и задач работы; актуальность и полнота раскрытия заявленной темы; соответствие названия работы, заявленных цели и задач содержанию работы.</p>	ОК-3 ОК-5 ОПК-1
2.	<p>Логичность и структурированность текста работы логика написания и наличие всех структурных частей работы; качество обзора литературы по теме исследования; качество представления эмпирического материала; взаимосвязь между структурными частями работы, теоретическим и практическим содержанием; полнота и актуальность списка литературы.</p>	ОК-3 ОК-5 ОПК-1
3.	<p>Качество анализа и решения поставленных задач умение сформулировать и грамотно изложить задачи ВКР и предложить варианты ее решения; полнота реализации задач.</p>	ОК-3 ОК-5 ОПК-1
4.	<p>Качество и адекватность подбора используемого инструментария, анализа и интерпретации полученных эмпирических данных Соответствие инструментария целям и задачам исследования; умение описывать результаты, их анализировать, интерпретировать, делать выводы;</p>	ОК-3 ОК-5 ОПК-1
5.	<p>Исследовательский характер ВКР самостоятельный подход к решению поставленной проблемы/задачи; разработка собственного подхода к решению поставленной стандартной/нестандартной задачи.</p>	ОПК-2, ОПК-3 ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-7 ПК-8, ПК-9 ПК-10, ПК-11, ПК-12 ПВК 1, ПВК 2 ПВК 3, ПВК 4
6.	<p>Практическая направленность ВКР связь теоретических положений, рассматриваемых в работе, с международной и/или российской практикой; разработка практических рекомендаций, возможность использовать результаты в профессиональной деятельности.</p>	ОПК-2, ОПК-3 ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-7 ПК-8, ПК-9 ПК-10, ПК-11, ПК-12 ПВК 1, ПВК 2 ПВК 3, ПВК 4
7.	<p>Качество оформления работы Соответствие качества оформления ВКР требованиям, изложенным в локальных нормативных актах университета (требования к шрифту, размеру полей, правильное оформление отдельных элементов текста</p>	ОК-5 ОПК-1

	- абзацев текста, заголовков, формул, таблиц, рисунков - и ссылок на них; соблюдение уровней заголовков и подзаголовков; наличие в тексте ссылок на работы и источники, указанные в списке литературы и др.)	
Раздел 2. Критерии оценивания защиты ВКР		
1.	Качество доклада по выполненному исследованию умение представить работу, изложив в ограниченное время основные задачи и полученные результаты.	ОК-3
2.	Полнота и точность ответов на вопросы Соответствие содержания ответа заданному вопросу, использование в ответе ссылок на научную литературу, статистические данные, практическую значимость и др.	ОК-3 ОПК-1
3.	Презентация работы Качество электронной презентации результатов ВКР. Умение визуализировать основное содержание работы, отражать в виде логических схем главное в содержании текста, иллюстрировать полученные результаты.	ОПК-1

Оценка ВКР осуществляется в два этапа.

Этап 1. Предварительное оценивание ВКР.

Предварительное оценивание ВКР осуществляется на основе

- отзыва научного руководителя о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы;
- справки о результатах проверки на объем неправомерных заимствований.

Требования к оригинальности текста при проверке на объем заимствования:

- Бакалаврская работа – не менее 60%;

Этап 2. Оценка ВКР государственной экзаменационной комиссией (ГЭК).

Общую оценку за выпускную квалификационную работу выводят члены ГЭК на коллегиальной основе с учетом соответствия содержания заявленной теме, глубины ее раскрытия, соответствия оформления принятым стандартам, проявленной во время защиты способности выпускника продемонстрировать собственное видение проблемы и умение мотивированно его отстоять, владения теоретическим материалом, способности грамотно его излагать и аргументированно отвечать на поставленные вопросы, основываясь на критериях, указанных в разделе 1 (критерии оценивания выполнения ВКР) и разделе 2 (критерии оценивания защиты ВКР) таблицы 3.

ГЭК выставляет единую оценку, согласованную всеми членами комиссии, по 4 уровням.

Критерии выставления оценок:

– Оценка **«отлично»** выставляется, если выпускник выполнил ВКР в соответствии со всеми требованиями; правильно сформулированы цели, задачи исследования; в тексте и докладе показаны глубокие и прочные знания по теме

исследования; правильно применены теоретические положения при анализе и интерпретации эмпирического материала; при ответе на вопросы комиссии продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; ВКР обладает научной новизной (для магистерской диссертации) и/или имеет практическое значение;

– Оценка **«хорошо»** выставляется, если выпускник обладает достаточно полным знанием материала по теме исследования; его ответ представляет грамотное изложение материала по существу избранной темы; отсутствуют существенные неточности в ответах на вопросы; правильно применены теоретические положения при анализе и интерпретации эмпирического материала; сделан логичный вывод; работа имеет практическое значение.

– Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если выпускник имеет общие знания основного материала ВКР без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения; анализ эмпирического материала сводится к его описанию; при помощи наводящих вопросов ответы на вопросы комиссии доводятся до конца.

– Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если выпускник не раскрыл содержание заявленной темы ВКР; допустил существенные ошибки в процессе изложения аналитической и эмпирической составляющих ВКР; не умеет выделить главное, интерпретировать полученные результаты и сделать вывод; ни один вопрос, заданный комиссией, не рассмотрен до конца, наводящие вопросы не помогают.

Оценки по защите выпускных квалификационных работ выставляются членами ГЭК на закрытом заседании и объявляются выпускникам в день защиты ВКР после подписания соответствующего протокола заседания комиссии.

Приложение 1

Титульный лист к бакалаврской работе

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»

Физико-математический факультет

Кафедра общей и теоретической физики и методики преподавания физики

Выпускная квалификационная
работа допущена к защите
заведующий кафедрой

_____ М.Н. Махмудов
« _____ » _____ 2018 г.

Выпускная квалификационная работа
(бакалаврская работа)

(название темы ВКР без кавычек)

Уровень высшего образования *бакалавриат*

Направление подготовки *44.03.05 Педагогическое образование*

Направленность (профиль) *Технология и физика*

Выполнил обучающийся гр. (№ группы) _____ (Фамилия, Имя, Отчество
полностью)

Научный руководитель _____ (ученая степень, звание, Фамилия ИО)

Рязань, 2018