

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор

Ю.Е. Леденева
«28» мая 2025 г.

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для государственной итоговой аттестации**

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе

Квалификация выпускника Бакалавр

Рассмотрена
Ученым советом
«28» мая 2025 г.
протокол № 8

Одобрена
на заседании учебно-
методической комиссии
факультета
от «15» мая 2025 г.
протокол № 10

Ставрополь, 2025 г.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ

Цель проведения государственной итоговой аттестации – определение соответствия результатов освоения выпускниками основной образовательной программы высшего образования соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Задачи государственной итоговой аттестации:

- оценка сформированности у выпускников универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и соответствующей образовательной программой;
- оценка способностей, опираясь на полученные знания, умения и навыки (опыт деятельности), самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности;
- оценка способности профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

2. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ

Государственная итоговая аттестация выпускников по программе бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис проводится в форме:

- защиты выпускной квалификационной работы;
- государственного экзамена.

Государственный экзамен проводится по нескольким дисциплинам образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников. Государственный экзамен проводится по следующим дисциплинам: «Сервисная деятельность»; «Менеджмент в сервисе»; «Информационные технологии в сервисе»; «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»; «Инновации в сервисе», «Сервисный дизайн». Государственный экзамен проводится устно.

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

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде бакалаврской работы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе) обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями:

1) Универсальными:

Наименование категории универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

2) Общепрофессиональными:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

3) Профессиональными:

Тип задач профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции выпускника
Сервисный	ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность
Организационно-управленческий	ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия сервиса

4. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ И ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания (индикатор достижения компетенции)	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Находит, интерпретирует, критически анализирует и синтезирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи УК-1.2. Использует системный подход для решения поставленных задач	логичность, последовательность изложения материала правильность применения теоретических положений к решению	Государственный экзамен
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из	УК-2.1. Определяет совокупность задач в рамках поставленной цели УК-2.2. Выбирает оптимальный способ решения поставленных		

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания (индикатор достижения компетенции)	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	задач с учетом имеющихся ресурсов, ограничений и действующих правовых норм	поставленных задач	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации УК-4.2 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	глубина проведенного анализа заданий соблюдение норм литературной речи, использование профессиональной лексики	
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Учитывает межкультурное разнообразие в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе УК-5.2. Анализирует современное состояние общества на основе знания истории, а также с позиций этики и философских знаний	обоснованность и аргументированность выводов	
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Идентифицирует и анализирует факторы вредного влияния элементов среды обитания на безопасные условия жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества УК-8.2. Выявляет ситуации, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и предлагает мероприятия по их предотвращению УК-8.3. Разъясняет правила поведения при возникновении военных конфликтов, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; описывает способы участия в восстановительных мероприятиях		
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Использует базовые принципы и законы экономики при принятии решений в различных областях жизнедеятельности УК-9.2. Применяет методы экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами		
ОПК-1. Способен применять	ОПК-1.1. Осуществляет поиск,		

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания (индикатор достижения компетенции)	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	отбор технологических новаций в сервисной деятельности и применяет их ОПК-1.2. Использует современное программное обеспечение для решения профессиональных задач в сфере сервиса		
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений		
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Определяет требования потребителей и заинтересованных сторон к качеству услуг ОПК-3.2. Обеспечивает качество процессов оказания услуг в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов, потребителей и заинтересованных сторон		
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов ОПК-4.2. Формирует каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также осуществляет их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет		
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности		
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск нормативных правовых актов, регулирующих избранную сферу сервисной деятельности ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовые акты в профессиональной деятельности		

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания (индикатор достижения компетенции)	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания потребителей ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение норм и правил охраны труда и техники безопасности		
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Понимает принципы работы современных информационных технологий ОПК-8.2. Использует современные информационные технологий для решения задач профессиональной деятельности		
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.1. Организует клиентские базы данных, документооборот предприятия сервиса ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятия сервиса ПК-1.3. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами на предприятиях сервиса		
ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия сервиса	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия сервиса ПК-2.2. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия сервиса		
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Находит, интерпретирует, критически анализирует и синтезирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи УК-1.2. Использует системный подход для решения поставленных задач	соблюдение графика выполнения и подготовки к защите ВКР	Защита ВКР
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет совокупность задач в рамках поставленной цели УК-2.2. Выбирает оптимальный способ решения поставленных задач с учетом имеющихся ресурсов, ограничений и действующих правовых норм	структурированность работы, логика изложения завершенность исследования и полнота раскрытия темы	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами общества для решения поставленных задач УК-3.2. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий	обоснованность и достоверность полученных результатов и	

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания (индикатор достижения компетенции)	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
	результат	сделанных выводов	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации УК-4.2 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	наличие и полнота анализа проблемной ситуации наличие фактологического материала	
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Учитывает межкультурное разнообразие в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе УК-5.2. Анализирует современное состояние общества на основе знания истории, а также с позиций этики и философских знаний	обоснованность предложенных рекомендаций по решению проблемы	
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Использует инструменты и методы управления своим временем для достижения поставленных целей УК-6.2. Определяет задачи и траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни, предпринимает меры по её реализации	соответствие полученных результатов целям ВКР, их новизна и практическая значимость	
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической подготовленности с учетом физиологических особенностей организма УК-7.2. Определяет средства и методы физической культуры, необходимые для поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	соответствие результатов действующему законодательству и антикоррупционной политике соблюдение безопасных условий жизнедеятельности и безопасности профессиональной деятельности	
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Идентифицирует и анализирует факторы вредного влияния элементов среды обитания на безопасные условия жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества УК-8.2. Выявляет ситуации, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и предлагает мероприятия по их	структурированность и содержательность доклада содержательность и качество	

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания (индикатор достижения компетенции)	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
	предотвращению УК-8.3. Разъясняет правила поведения при возникновении военных конфликтов, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; описывает способы участия в восстановительных мероприятиях	демонстрационных материалов убедительность и содержательность ответов на вопросы по выполненной работе	
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Использует базовые принципы и законы экономики при принятии решений в различных областях жизнедеятельности УК-9.2. Применяет методы экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами		
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1. Соблюдает нормы права в различных сферах деятельности, а также в сфере противодействия коррупции УК-10.2. Осуществляет социальную и профессиональную деятельность на основе нетерпимого отношения к коррупционному поведению		
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, отбор технологических новаций в сервисной деятельности и применяет их ОПК-1.2. Использует современное программное обеспечение для решения профессиональных задач в сфере сервиса		
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений		
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Определяет требования потребителей и заинтересованных сторон к качеству услуг ОПК-3.2. Обеспечивает качество процессов оказания услуг в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов, потребителей и заинтересованных сторон		

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания (индикатор достижения компетенции)	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов ОПК-4.2. Формирует каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также осуществляет их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет		
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности		
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск нормативных правовых актов, регулирующих избранную сферу сервисной деятельности ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовые акты в профессиональной деятельности		
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания потребителей ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение норм и правил охраны труда и техники безопасности		
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Понимает принципы работы современных информационных технологий ОПК-8.2. Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности		
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.1. Организует клиентские базы данных, документооборот предприятия сервиса ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятия сервиса ПК-1.3. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами на предприятиях сервиса		
ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия сервиса	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия сервиса		

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания (индикатор достижения компетенции)	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
	ПК-2.2. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия сервиса		

5. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

5.1. Программа государственного экзамена

5.1.1. Перечень вопросов и заданий государственного экзамена

Дисциплина «Сервисная деятельность»

Задание 1

Вы являетесь менеджером среднего звена в ООО «Сервис Плюс», которая предоставляет услуги по ремонту и обслуживанию бытовой техники. В последнее время ваша компания столкнулась с проблемами, которые начали негативно сказываться на репутации и финансовых показателях. К числу этих проблем относятся высокие сроки выполнения заказов, низкий уровень удовлетворенности клиентов, а также высокая текучесть кадров среди технических специалистов.

Недавно вы провели опрос среди клиентов и сотрудников. Результаты опроса показали, что клиенты недовольны слишком долгим временем ожидания ремонта и недостаточной коммуникацией с сервисной службой. Сотрудники, в свою очередь, жалуются на отсутствие четких инструкций и системы мотивации, что приводит к неудовлетворенности и уходу специалистов.

Задачи:

1. Проанализируйте причины возникновения текущих проблем. Основные вопросы, которые вам нужно рассмотреть, включают в себя следующее: Как недостаточная коммуникация может влиять на удовлетворенность клиентов? Какие факторы способствуют высокой текучести кадров? Как можно улучшить процессы внутри компании, чтобы повысить эффективность работы?

2. Предложите три конкретные меры по улучшению ситуации на предприятии. Меры должны быть направлены на сокращение сроков выполнения заказов, повышение уровня сервиса и улучшение мотивации сотрудников. Обоснуйте свой выбор и объясните, как каждая из предложенных мер может помочь решить существующие проблемы.

Задание 2

На ежегодную международную конференцию, проходящую в Москве, должен был приехать известный ученый из Италии. Номер для него был забронирован заранее Международной ассоциацией, проводящей конференцию, на фиксированный период времени в гостинице «Комфорт» с обязательствами оплатить номер даже в случае неявки клиента.

Гостиница, в свою очередь, предоставила подтверждение о гарантированном получении заказанного номера в необходимое время. Но приезд гостя внезапно был отменен по причине болезни ученого.

Задачи:

1. Какой из типов бронирования применила гостиница?

2. Какие действия со стороны гостиницы должны последовать?
3. Какие действия в данном случае предусматривают нормативные документы, регулирующие деятельность гостиничных предприятий («Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»)?

Задание 3

Т. Левитт ввел в научный оборот понятие интегрального продукта, или динамичной модели продукта:

Родовой продукт

Ожидаемый продукт

Продукт с подкреплением (предоставлением дополнительных услуг)

Потенциальный продукт.

Задачи:

1. Проанализируйте жизненный цикл услуги предприятия сервиса. Сопоставьте его с жизненным циклом технологии производства данного продукта.
2. Оцените, какие меры следует предпринять для совершенствования услуги и технологии.
3. Для данной услуги составьте модель Т. Левитта.

Задание 4

Рассмотрите различные типы предприятий социально-культурной сферы и по каждому из них покажите объекты интеллектуальной собственности, которые используются в деятельности этих организаций.

Объекты интеллектуальной собственности, которые используются в деятельности предприятий сферы сервиса

Виды предприятий	Объекты интеллектуальной собственности
Музеи	
Гостиницы	
Рестораны	
Развлекательные комплексы и парки	
Выставочные общества	
Турфирма (экскурсионное обслуживание)	
Театры	
Фольклорные коллективы	
Библиотеки	
Центры социальной адаптации	
Фирмы по продаже и прокату видеопродукции	
Образовательные организации	

Задание 5

«Всем, кого это может касаться.

Я прожила в вашей гостинице больше недели и уезжаю с очень неприятными впечатлениями. Я часто бываю в Нью-Йорке, но у вас, скорее всего, больше не поселюсь. Но я хотела бы объяснить, что мне не понравилось.

Уже на следующий день после приезда, дожидаясь в баре отеля заказанного коктейля, я поняла, что сервис здесь никуда не годится. Бронируя номер, я гадала, что меня ждет в Россосо, потому что я ничего не слышала о Вашем отеле. Это не Hilton или Marriott, где все известно наперед. Что и говорить, первое впечатление от вашей гостиницы было просто грандиозным: просто райский уголок на Таймс-Сквер, практически в центре города! Вестибюль маленький, но элегантный и обставлен со

вкусом. В таких отелях приятно встречаться с клиентами и проводить переговоры, он достаточно велик, чтобы обеспечить конфиденциальность, и в то же время уютен, что придает деловым встречам особую атмосферу дружелюбия. Соответственно я ожидала и высочайшего класса обслуживания, поскольку в отделке всех помещений была заметна забота и отменный вкус. Ни одной непродуманной детали, незавершенной идеи! К моему искреннему разочарованию, ожидания мои не оправдались.

После длительного и утомительного путешествия с другого конца света просто мечтаешь о горячем душе и уютной постели. Я прибыла в отель около шести часов вечера в среду. Швейцар любезно приветствовал меня и взял мой багаж. Я поднялась на лифте в вестибюль и подошла к регистрационной стойке, где простояла, кажется, целую вечность, дожидаясь, пока на меня обратят внимание. Наконец одна из девушек-регистраторов, оторвавшись от бумаг, соизволила заметить меня и спросила, чем она может мне помочь. У меня возникло ощущение, что я оторвала ее от весьма важных дел. Я назвала свою фамилию и объяснила, что заказывала номер. Девушка сообщила номер моей комнаты и дала мне ключ. Я поспешила наверх, валясь с ног от усталости. В основательно прокуренном номере обнаружилось две кровати – я же заказывала одноместный номер для некурящих; я тут же позвонила вниз. Девушка-регистратор с раздражением ответила, что мне следует спуститься вниз, пока она попробует что-нибудь для меня сделать. Пришлось проделать обратный путь – до лифта, 20 этажей вниз и снова к регистрационной стойке. Прощив извинения за причиненные неудобства, девушка дала мне другой ключ, я во второй раз отправилась в свой номер.

Почти полчаса я ждала, пока доставят мой багаж. Наконец появился коридорный. Одну из моих сумок – самую дорогую, из крокодиловой кожи, – он прислонил к двери, чтобы та не закрылась, пока он вносил остальные вещи. Затем он информировал меня о предоставляемых в отеле услугах (стандартный набор: мини-бар, чистка обуви, круглосуточная доставка заказов в номер, тренажерный зал и пр.), улыбнулся и пожелал приятного отдыха. При этом он ни разу не обратился ко мне «мисс Бресснер», усугубив впечатление, и без того изрядно подпорченное получасовым ожиданием багажа и зрелищем моей сумки, подпирающей дверь.

Распаковав багаж и устроившись, я взяла меню; оно показалось мне бедноватым, но я очень устала и решила заказать ужин в номер. Девушка на другом конце провода уже знала мою фамилию: «Добрый вечер, Вас приветствует Служба доставки отеля Россосо, это Керри. Чем я могу помочь Вам, мисс Бресснер?». Это несколько приободрило меня. Еда мне тоже понравилась, несмотря на то, что прибыла лишь через час, хотя любезная Керри сказала, что все будет готово через 25 минут. Поужинав, я позвонила в Службу доставки и сказала, что оставлю поднос за дверью. Когда я наконец легла спать, уже была полночь.

Утром я едва не наступила на тот самый поднос – он лежал на том самом месте, где я его оставила вчера вечером. Сегодня вечером, когда я выписывалась, девушка-регистратор заговорила со мной о будущих визитах, предложив помощь в резервировании номера. Я вежливо отказалась и сказала, что мое пребывание в Россосо было не из приятных. Она, разумеется, принесла свои извинения. Мы попрощались; выходя из двери отеля, я пыталась сформулировать впечатления от своего пребывания, но точно знала, что больше сюда не вернусь.

Мне понравился ваш отель; он гораздо привлекательнее, чем большинство отелей Hilton и Marriott, где мне довелось побывать, и цены вполне приемлемы для Нью-Йорка. Тем не менее, лично я в Россосо останавливаться больше не собираюсь. Обслуживание не оправдало моих ожиданий. Персоналу Россосо следует задуматься об отношении к клиентам и внимательнее относиться к деталям. Мало кто из служащих проявлял элементарную вежливость, и никто не заботился о том, чтобы мне было удобно. Я надеюсь, что положение будет исправлено, поскольку в моем лице ваш отель потерял как минимум одного клиента.

Искренне ваша Лора Бресснер.

Задачи:

1. Разработайте предложения по улучшению качества обслуживания в отеле *Rossoco* на основе системы CRM и CMR. Заполните таблицу:

	CRM	CMR
Сегментация клиентов		
Выбор каналов и оптимальной цепочки продвижения		
Оптимизация организационной структуры		
Создание новой системы мотивации персонала		
Подготовка персонала		
Создание единой базы данных, базы знаний		
Планирование и прогнозирование продаж		
Управление по клиентским показателям		
Автоматизация бизнес-процессов		
Автоматизация обработки контактов и запросов, создание системы самообслуживания		

Задание 6

Менеджер сервисного предприятия должен уметь создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства, уметь предотвращать конфликты и правильно действовать в конфликтных ситуациях.

Подача жалобы на обслуживающий сервис или реализуемые продукцию – это законное право потребителя. Пользоваться им или нет – каждый решает сам. Но подача жалобы может негативно отразиться на репутации исполнителя услуги.

Задачи:

1. Какие цели преследуют потребители, подающие жалобы на плохое обслуживание?
2. Какие действия должен в этой ситуации предпринять исполнитель услуги?
3. Как вести себя с недовольным клиентом?

Задание 7

Менеджер сервиса должен иметь навык визуализации услуг, например услуг гостиничного предприятия.

В некоторых случаях услугу очень сложно визуализировать. Справедливо это в отношении, например, банковских и финансовых услуг.

В этом случае компании сферы услуг стараются представить потребителю подсказки, позволяющие оценить полезность и качество услуги.

Задачи:

1. Какие способы визуализации услуг существуют?
2. Представьте, что вы владелец досугового предприятия, например, парка отдыха. Предложите способы визуализации услуг Вашего парка?

Задание 8

В офис консалтинговой фирмы пришел клиент для оформления договора. Менеджер закончил все рабочие моменты с клиентом, но посетитель не хочет уходить, разговаривает без умолку, невзирая на время. Он нашел в ее лице менеджера хорошего слушателя.

При этом менеджеру необходимо выполнять свои обязанности. Как намекнуть клиенту, что времени на долгие разговоры нет? Сказать, что с минуты на минуту должны прийти туристы, хотя на самом деле до конца дня более встреч не запланировано? Или вежливо объяснить, что много работы с документами и подбором информации для других клиентов? Но ведь такой клиент может и обидеться, посчитав, что менеджер не проявляет должного внимания к нему.

Задачи:

1. Может ли менеджер вести разговоры на посторонние темы? Должен ли менеджер прекратить диалог?
2. Как дать понять клиенту, что сотрудник не может продолжать беседу, и не показаться при этом невежливым?

Задание 9

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решила посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задачи:

1. Как Вы думаете почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?
2. Какие, на Ваш взгляд, были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?
3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

Задание 10

Консалтинговый центр «Аналитика Плюс» предоставляет услуги по стратегическому планированию, анализу рынка и повышению операционной эффективности для малых и средних предприятий. На данный момент центр сталкивается с серией проблем, которые требуют срочного решения.

Недавний опрос клиентов показал, что 35% из них не удовлетворены качеством услуг, которые они получают, а 50% респондентов отмечают, что они бы не рекомендовали компанию своим знакомым. Основными причинами недовольства являются нерегулярные сроки выполнения проектов, недостаточная прозрачность в процессе работы, а также отсутствие индивидуального подхода к каждому клиенту. В результате клиенты стали искать альтернативные консалтинговые компании, что негативно сказалось на доходах центра.

Сотрудники «Аналитика Плюс» также проявляют признаки неудовлетворенности: текучесть кадров увеличилась на 20% за последний год. Исследование среди персонала выявило, что многие специалисты недовольны недостаточной мотивацией, скучной внутренней культурой и отсутствием возможностей для карьерного роста.

Задачи:

1. Проанализируйте причины возникновения текущих проблем в консалтинговом центре. Включите в анализ следующие аспекты: Как недостаточная прозрачность взаимодействия с клиентами может влиять на уровень удовлетворенности? Какие внутренние факторы могут способствовать уходу сотрудников и как это влияет на

качество обслуживания клиентов? Какова роль индивидуального подхода в консалтинговых услугах?

2. Предложите три конкретные меры по улучшению ситуации. Каждая мера должна быть направлена на повышение качества услуг, улучшение внутренней коммуникации и мотивации сотрудников. Обоснуйте, как каждая из предложенных мер может помочь решить существующие проблемы и какие изменения они внесут в работу центра.

3. Подготовьте краткую концепцию для генерального директора «Аналитика Плюс», в которой вы изложите основные выводы вашего анализа и предложенные меры. Опишите, как внедрение этих мер может улучшить общую оценку компании со стороны клиентов и привести к росту числа рекомендаций от довольных клиентов.

Задание 11

Существует мнение, что, принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

Задачи:

1. Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.

2. Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

Задание 12

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задачи:

1. Для чего нужны правила поведения персонала при обслуживании потребителей и должны ли они быть в гостинице?

2. Как должен себя вести администратор в гостинице в случае возникновения конфликта.

3. Почему конфликт – это присущая организации необходимость.

Дисциплина «Менеджмент в сервисе»

Задание 13

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуг общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задачи:

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно-оздоровительных услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно-лечебных факторов регионального компонента.

2. Каковы сроки проведения инвентаризации материальных ценностей, что дают результаты инвентаризации и каков порядок возмещения недостачи?

3. Какие стандарты управления персоналом для данного предприятия Вы могли бы предложить. Обоснуйте ответ.

Задание 14

Акционерное общество «Интеротель» работает на рынке пять лет. Владеет 4-х звездной гостиницей (100 номеров) и в основном принимает деловых туристов. За это время успело зарекомендовать себя.

Сложилась следующая ситуация: на рынке появилась новая конкурирующая гостиница. Цены на номера в данной гостинице на 25% ниже, чем у «Интеротель».

Задачи:

1. Что в данной неблагоприятной управленческой ситуации делать гостинице «Интеротель»?
2. Какие действия должна предпринять гостиница «Интеротель»?
3. Какую информацию АО «Интеротель» будет использовать для решения данной проблемы? Почему необходимо для получения лучшего результата использовать как качественную, так и количественную информацию?

Задание 15

В ресторане самообслуживания, в центре города, где рядом большое количество офисов, постоянные очереди на кассах. Треть покупателей не желая тратить лишнее время уходят без покупки. Ресторан теряет постоянных клиентов.

Задачи:

1. Какое решение должен принять руководитель?
2. Из каких этапов состоит процесс принятия решения?

Задание 16

Каждый квартал управляющий сетью отелей «Курорты Северного Кавказа» проводит совещание, куда приглашаются управляющие всех отелей, входящих в сеть. На совещании обсуждаются финансовые и социальные результаты. Все управляющие сообщают о текущих и ожидаемых проблемах, объясняют причины их возникновения и предполагаемые способы решения.

Задачи:

1. Объясните, для чего нужен такой контроль?
2. Контроль за использованием каких ресурсов осуществляет управляющий?
3. Какие виды контроля осуществляет управляющий?

Задание 17

Вы работаете менеджером торгового зала ресторана. По результатам второго квартала возглавляемый Вами отдел показал лучшие показатели работы. За отличную работу Вам объявили благодарность и пообещали дать бесплатную путевку на январь в санаторий «Горячий ключ».

Задачи:

1. Укажите ошибки мотивации работника.
2. Разработайте более эффективную систему мотивации.

Задание 18

В городе открывается ресторан, его концепция на стадии разработки. Учредители подбирают кандидатуру на должность управляющего.

Вас пригласили участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности управляющего ресторана.

Задачи:

Вам необходимо ответить на следующий вопрос (применительно к трем вариантам развития ресторана): Какую концепцию ресторана вы предпочитаете и почему?

Вариант 1. Ресторан работает по схеме полного цикла и, являясь полносервисным, ориентирован на обеспеченные слои населения. В последующие пять лет ресторан, будучи лидером на рынке, не предполагает изменений в меню и организации обслуживания и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише. Кухня ресторана обладает высоким качеством и пользуется доверием и спросом потребителей.

Вариант 2. Ресторан работает по схеме «быстрого питания», ориентирован на широкую публику и обладает большой проходимостью посетителей. Основное меню – блюда из курицы. Ресторан предполагает запустить новую линию по производству пиццы и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише в последующие пять лет.

Вариант 3. Ресторан является специализированным и организует банкеты. Рынок сбыта ресторана жестко сегментирован, основными потребителями его услуг являются молодожены, для которых организуются свадьбы. Дополнительная стратегия ресторана на предстоящие пять лет – приближение услуг к потребителю и организация выездных банкетов. Ресторан предполагает приобрести автофургон и необходимое оборудование для выездов и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише.

Задание 19

На предприятиях социально-культурного сервиса важно создание в коллективе творческой обстановки, способствующей появлению новых идей, созданию новшеств и преобразованию их в инновации. Но при этом на предприятии есть три категории сотрудников:

- сотрудники, отвечающие за своевременную адаптацию организации к внешней среде, т.е. изменения,
- генераторы идей, творческие личности, которые изучают перспективы развития разнообразных сфер деятельности и постоянно предлагают какие-либо нововведения;
- персонал, выполняющий рутинную работу (например, горничные) и которые сопротивляются переменам

Задачи:

1. Сформулируйте перечень мероприятий, которые целесообразно осуществить на предприятии с целью повышения творческой активности всех категорий сотрудников. Мероприятия могут иметь разную направленность стимулов, например, служебный рост, возможность реализовать свою идею на практике, выплату премий, посещение выставок и т.д. Мероприятия следует ориентировать на различные группы сотрудников. Предлагаемые мероприятия представьте в таблице.

Основные направления стимулирования персонала по разработке и внедрению нововведений на предприятии

Группы сотрудников	Цели	Содержание мероприятий, обеспечивающих	
		моральное стимулирование	материальное стимулирование
Сотрудники, отвечающие за своевременную адаптацию организации к внешней среде	1. Обеспечить творческую активность		
	2. Предотвратить возможности сопротивления изменениям, предлагаемыми другими сотрудниками		
	3.		
Генераторы идей	1. Обеспечить творческую активность		
	2. ...		

Персонал, выполняющий рутинную работу	1. Преодоление сопротивления изменениям		
	2. ...		

Задание 20

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Задачи:

1. Разъясните систему управления качеством услуг в гостинице
2. Определите место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия
3. Охарактеризуйте понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.

Задание 21

После проведения внутреннего аудита гостиницы предприниматель решил первым делом уволить старую команду менеджеров отеля, так как показатели управления гостиницей последние годы были неудовлетворительными. Количество постояльцев падало год от года. Многие инвестиционные проекты были реализованы с низким экономическим эффектом. Были найдены некоторые юридические нарушения в организации закупок продуктов питания для ресторана. После увольнения предприниматель обратился в консалтинговые фирмы, которые предлагали свои услуги по управлению гостиничным бизнесом.

Для того чтобы выбрать подходящую управленческую команду был объявлен открытый конкурс среди консалтинговых компаний. Откликнулись пять агентств. На основании отчетности гостиницы за три последних года они дали свои предложения по улучшению экономики отеля.

1. Экспертное заключение компании «YouHotel»

Последние три года отель демонстрировал негативную тенденцию в доходах. Сегменты индивидуальных клиентов и семейного туризма падали. Однако финансовая устойчивость гостиничного бизнеса хорошая. Имеется возможность развития отеля за счет привлечения кредитных ресурсов. Мы рекомендуем реализовать проект по полной переориентации отеля на корпоративный сегмент, то есть на организацию деловых встреч, конференций, выездных мероприятий для компаний. Превращение отеля в корпоративный центр позволит обеспечить стабильный годовой доход гостиницы в течение всего года. Перечень конкретных улучшений может включать:

- 1) создание новых доходов по сегменту MICE/GROUPS (бизнес-делегации) за счет открытия бизнес-центра;
- 2) увеличение доходов от оказания услуг питания (от кофе-брейков, банкетов, бизнес-ланчей и т.д.) за счет реализации конгресс-услуг, проведения крупных бизнес конференций, деловых встреч банкетов;
- 3) предоставление специальных цен и внедрение бонусных программ при приобретении «пакета услуг» (услуги проживания + услуги питания + Конгресс-услуги).

2. Экспертное заключение компании «ZetHotel»

Анализ финансовых показателей компании позволил сделать вывод о необходимости проведения детального аудита затрат гостиницы. На это указывает высокая доля управленческих расходов в выручке (более 15%) и их положительная динамика. Обращает на себя внимание низкая рентабельность активов (за последние три года она снизилась почти в два раза с 7% до 3,8%). Это говорит не только о снижении эффективности в управлении бизнесом, но и возможном наличии на балансе предприятия непрофильных активов. Рекомендуется провести аудит эффективности использования активов по каждому центру прибыли гостиницы. Рост себестоимости продаж (3%) на

фоне падения выручки (-5%) говорит о неэффективном управлении текущими расходами, а также о неэффективной маркетинговой политике.

- 1) Создание и продвижение специальных предложений на периоды низкой загрузки.
- 2) Повышение эффективности закупочной деятельности.
- 3) Рациональное использование финансовых средств.
- 4) Организация более детального управленческого учета с применением программного обеспечения «1С: предприятие».

3. Экспертное заключение компании «Баланс-Плюс»

Учитывая недостаточную финансовую устойчивость бизнеса для реализации серьезных инвестиционных программ, мы рекомендуем заняться оборонительной политикой от новых конкурентов и полностью сосредоточиться на внедрении системы качества услуг.

1) Удерживание общего уровня доходов на уровне прошлого года. Минимизация возможных потерь от выхода на рынок новых конкурентов.

2) Поддержание высокого уровня пребывания гостей – комплектация номеров, состояния мебели, площадь номеров, согласно Системе классификации гостиниц и других средств размещения категории *** (три звезды).

3) Обеспечение безопасности жизни и здоровья гостей через систему стационарных постов и камер видеонаблюдения службой режима и внутреннего контроля гостиницы.

4) Соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям (уровень шума, освещенность, температурный режим, наличие сертификатов на соответствие чистящих и моющих средств, продуктов питания).

4. Экспертное заключение компании «Ваш Консультант»

В целом финансовое состояние отеля, несмотря на падение показателей доходов, можно считать нормальным. Темпы снижения себестоимости (на уровне 2-3%) были ниже, чем снижение показателей выручки (5-7%). Оборачиваемость рабочего капитала составила 10,3 в позапрошлом году, 9,6 в прошлом году и 9,2 в текущем году. Среднее значение коэффициента оборачиваемости запасов за последние три года составило 0,79. Среднее значение рентабельности продаж составило 23,7%. Чистый оборотный капитал имел положительное значение в течение рассматриваемого периода. Показатель текущей ликвидности был в среднем на уровне 2,0, что попадает в нормативные границы (от 1,5 до 3,0).

5. Экспертное заключение компании «Отель на пять»

В деятельности гостиницы за последние три года можно выделить следующие тренды. Выручка снижается быстрее затрат в результате действия производственного левериджа. Поэтому необходимо проанализировать маркетинговую политику компании. На балансе имеются значительные денежные средства, а также остатки запасов. Рекомендуется рассмотреть варианты вложения свободных денежных средств для получения дополнительного дохода, а также провести детальный анализ управления запасами.

Задачи:

Отметьте из списка, какие компании, на ваш взгляд, дали ценные рекомендации предпринимателю по управлению гостиницей (может быть более одного ответа). Обоснуйте ответ.

Задание 22

Руководство парка культуры и отдыха заинтересовано в получении объективной информации в режиме реального времени о внутренней среде коллектива, что позволит оперативно реагировать на возникающие проблемы и улучшать рабочие процессы.

Задачи:

1. Дайте общую характеристику мониторинга внутренней среды. Опишите, как мониторинг внутренней среды помогает выявлять основные аспекты, влияющие на

эффективность работы сотрудников и общее функционирование команды. Почему важно постоянно анализировать условия труда, взаимодействия сотрудников и уровня удовлетворенности работой. Как такой мониторинг может способствовать созданию более эффективной и гармоничной рабочей атмосферы, в которой сотрудники чувствуют поддержку и мотивацию.

2. Раскройте технику и основные показатели мониторинга. Опишите методы сбора и анализа данных для мониторинга внутренней среды, такие как регулярные опросы, использование анкет и интервью для получения отзывов сотрудников, а также наблюдение за динамикой командной работы. Укажите ключевые показатели, например, уровень удовлетворенности работой, текучесть кадров, общую производительность и статистику по выполнению задач. Объясните, каким образом эти данные могут быть использованы для повышения качества управления и создания более эффективной рабочей среды, а также для разработки рекомендаций по оптимизации организационных процессов.

Задание 23

Охраной предприятия питания отмечены случаи воровства рабочими кухни. Шеф-повар кухни предприятия питания не подтверждает случаи хищения.

Задачи:

1. Определите причины возникшей ситуации.
2. Сформулируйте оценочные показатели диагностики ситуации.
3. Разработайте мероприятия, исключающие возможность повторения ситуации.

Задание 24

Вас назначили ответственным за управление риском на гостиничном предприятии. Вам необходимо разработать для Совета директоров план мероприятий по управлению рисками.

Задачи:

1. Какие потенциальные риски могут быть на гостиничном предприятии, как их можно устранить.
2. Каким образом можно ограничить эти риски.
3. В каких видах страхования нуждается предприятие гостиничного сервиса?

Задание 25

Несмотря на то, что Ирина П. и Сергей Г. работали в соседних отделах, по роду деятельности пересекались очень редко. Как правило, это были общие совещания, планерки и корпоративные празднования. Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по одному профессиональному вопросу, который касался организации работы между сотрудниками их отделов. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних кабинетов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили публичные разборки. После этого они старались избегать общения друг с другом, объясняя это тем, что просто не могут найти общий язык. Прошло время, и в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице Сергей оказывается в одном отделе с Ириной.

После перехода Сергея в отдел, где работала Ирина, их неприязнь стала совсем очевидной. Что бы ни сказала Ирина, Сергей всегда комментировал ее слова в язвительной форме. Они не упускали момента, чтобы подколоть друг друга. Руководитель отдела поговорила с обоими, и вроде все прекратилось. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Напряжение росло. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Старались опередить друг друга с решением рабочих вопросов, быстрее другого выполнить свои задачи и показать руководителю, что лучше справляется с заданиями. Проработав рядом с Сергеем три

месяца в состоянии активной борьбы, Ирина перестала стараться. Она сдала позиции, приняла тактику равнодушия и безучастия, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой и показывал высокие результаты. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель в ответ принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным.

Задачи:

1. Кто из участников выбрал неверную модель поведения?
2. Можно ли было избежать конфликта? От кого это зависело?
3. Смогут ли коллеги наладить отношения?

Задание 26

Компания по оказанию ремонтных услуг насчитывала 57 сотрудников, среди них:

- пять бригад по пять-шесть работников по ремонту и монтажу;
- два менеджера по продажам;
- сотрудники, обслуживающие офис и выполняющие работу с персоналом.

В год на одну бригаду приходилось около 15 заказов на ремонтные работы, которые они проводили в среднем по три с половиной недели. Работали всегда динамично и качественно. Стоимость услуг по рынку была средней. По сравнению с конкурентами некоторые услуги оказывали дешевле, а некоторые немного дороже. При этом в год всего 3–4% клиентов отказывались от услуг на этапе переговоров. От бригад отказы не зависели, так как клиенты уходили после разговора с менеджерами по продажам. За последние полгода число отказавшихся выросло до 10%. Когда спрашивали у менеджеров отдела продаж о причинах, те не могли их назвать. Обратились к службе безопасности, чтобы проверить потоки информации, которые поступали в компанию и исходили от нее к клиентам. Выяснили, что из шести замерщиков, которые выезжали к клиентам после получения заказа из отдела продаж, двое отдавали заказы конкурентам. Как выяснилось, виновников не устроили объем работы и размер заработка. Нужно было не только произвести сами замеры, но еще и заинтересовать клиента: рассказать о материалах, предложить разные варианты установки и крепежа, порекомендовать, что лучше подойдет. Но вознаграждение за такую работу с клиентами не полагалось. Замерщики настаивали, что это работа продавцов. Независимо от того, сколько заказов замерщик принес в компанию, зарплата составляла 20–25 тысяч рублей в месяц. Процент получали только менеджеры по продажам, договаривающиеся о проведении замеров и рассчитывающие точную сумму заказа.

Задачи:

1. Дайте оценку действиям замерщиков. Можно ли осуждать сотрудников за то, что им недоплачивают?
2. Справедливо ли, по Вашему мнению, начисляется вознаграждение всем категориям сотрудников?
3. Предложите компании решение проблемы.

Задание 27

В одном из отделов выставочного комплекса работали две женщины – Анастасия М. и Елена И. Они пришли в организацию одновременно, но стиль их работы сильно различался. Анастасия была на редкость добросовестна, пунктуальна и требовала того же от подчиненных, к тому же не отказывалась от внеплановой работы. Елена, в свою очередь, работала нестабильно, периоды активности чередовались у нее со спадами настроения и работоспособности, она жаловалась на давление, сердцебиение, но на больничный никогда не ходила, объясняя это тем, что не хочет терять в зарплате. Руководитель всегда шел ей на уступки, зная, что может положиться на Анастасию. Когда

Елена отказывалась от мелких поручений или в очередной раз ссылалась на плохое самочувствие, то начальник отдела передавал часть ее работы Анастасии. Причиной первых столкновений между сотрудницами послужили ошибки в работе Елены. Так как Анастасии приходилось доделывать некоторую часть работы за Елену, то она стала требовать качественного и своевременного ее исполнения. И хотя свои замечания и требования Анастасия высказала Елене без свидетелей, та сделала инцидент предметом обсуждений в отделе. Конфликт перерос в неприязнь коллег друг к другу. И их непосредственный руководитель, решив не лезть в женские дела, при первой возможности полностью разделил их функции и предложил Анастасии занять другое рабочее место в соседнем отделе. Анастасия отказалась выполнять другие функциональные задачи и потребовала, чтобы руководитель пересадил Елену в другой отдел, так как именно она отлынивает от работы и виновата в сложившейся ситуации.

Задачи:

1. Разъясните позицию участников конфликта. Кто, по Вашему мнению, в большей степени влияет на ситуацию?
2. Есть ли ошибки в решениях руководителя? Какие?
3. Как должны поступить участники, чтобы разрешить возникшую проблему?
4. Предложите компании решение проблемы.

Задание 28

Вы уже несколько лет работаете в сетевом ресторане в отделе обучения персонала. Ваши обязанности весьма однообразны, но в то же время Вы не отвечаете за конечный результат, так как наряду с другими сотрудниками выполняете работу по поручению руководителя отдела обучения персонала. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия:

- получаете заказ на обучение от руководителя отдела и вносите его в базу планирования обучения;
- составляете список работников на обучение или повышение квалификации по заявкам руководителей подразделений;
- вносите все данные по сотрудникам и передаете эту заявку своему руководителю.

В общем, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность отпрашиваться по необходимости, и в коллективе очень хороший психологический климат. Однако в последнее время Вы чувствуете, что неудовлетворенность трудом усиливается, а Вы готовы выполнять более сложную работу или хотя бы попробовать, причем Вам хотелось бы, чтобы Ваша работа не зависела от результата работы других. В общем, Вы уверены, что руководитель мог бы уже предложить Вам место повыше. В ответ на Вашу просьбу о повышении руководитель сказал, что ответит через несколько дней. Через три дня начальник предложил Вам следующие условия:

- по результатам работы за предыдущее время он не видит оснований для повышения, но предлагает Вам в течение следующих двух месяцев выполнять функции ведущего специалиста вместе с теми, что у Вас уже есть;
- официальное распоряжение о повышении будет сделано, если Вы будете отлично справляться со всей работой;
- оплата не меняется, но если работа будет выполнена качественно, то Вы получите премиальные, размер которых также будет зависеть от результата.

Задачи:

1. Оцените предложение руководителя по каждому пункту.
2. Какие условия Вы бы изменили и почему?
3. Предложите руководителю свой вариант решения.

Задание 29

Рынок общественного питания в России активно растет, увеличившись более чем на 30% за последние годы. Современные потребители предпочитают питание вне дома, что связано с ростом покупательной способности. Посещение ресторанов и кафе стало не только способом утолить голод, но и возможностью провести время в приятной обстановке. Нарастающий ритм жизни делает фаст-фуд особенно привлекательным, поскольку важнейшими факторами становятся скорость приготовления и обслуживания.

Для вашей компании ключевой задачей является обеспечение быстрого обслуживания. Это влияет на ассортимент; блюда должны быть быстрыми в приготовлении. Также важно учитывать требования к обслуживанию: меню должно быть понятным, необходима организация нескольких касс и удобного пространства для перемещения, а также минимальное обслуживание в стационарных точках с акцентом на чистоту. Важна оптимизация процессов и возможность найма неквалифицированного персонала, где основное внимание уделяется соблюдению норм гигиены и наличию медицинской карты.

Задачи:

1. Какие конкретные технологии или программное обеспечение могут быть внедрены для оптимизации процесса заказа и приготовления блюд, чтобы улучшить скорость обслуживания клиентов в ресторане или кафе? Ответ обоснуйте.
2. Какое влияние на восприятие заведения оказывают особенности дизайна и планировки пространства, и какие элементы интерьера могут способствовать более эффективной организации движения клиентов и сотрудников? Ответ обоснуйте.
3. Какие меры можно предпринять для обучения неквалифицированного персонала эффективным стандартам обслуживания и соблюдения санитарных норм, чтобы обеспечить высокий уровень гигиены и удовлетворенности клиентов? Ответ обоснуйте.

Дисциплина «Информационные технологии в сервисе»

Задание 30

Небольшое предприятие размещения начало свою деятельность в 2019 году. На балансе организации – 3 домика, рассчитанных на размещение от 3-х до 6-ти человек в каждом. Имеется площадка для размещения в палатках, место для автостоянки. Собственного сайта не имеет. Продвижение своих услуг осуществляет через социальные сети.

Задачи:

1. Подберите недорогие варианты автоматизации данного средства размещения. Обоснуйте свой выбор.
2. Рекомендуйте для использования в деятельности данного предприятия современные информационные технологии.

Задание 31

В настоящее время существует большое количество способов автоматизации ресторанов, баров, кафе и других заведений такого типа. В г. Ставрополе, чаще остальных, используется автоматизированная система управления R-Keeper. Кроме данной программы используется также система iiko. Программы iiko и R-Keeper – это лидеры рынка, однако рестораторам сложно сделать правильный выбор.

Задачи:

1. Охарактеризуйте преимущества работы iiko и R-Keeper, какие функции они выполняют.
2. Выделите достоинства и недостатки данных систем. Обоснуйте ответ.
3. Какие возможности дает предприятию общественного питания внедрение системы автоматизации?

Задание 32

Сегодня в России для гостинично-ресторанно-туристских предприятий используется большое количество автоматизированных систем управления.

Задачи:

1. Выделите наиболее распространенные системы управления.
2. Проведите сравнительный анализ нескольких систем управления на Ваш выбор, выделив преимущества и недостатки каждой из них.

Задание 33

В образовательной организации широко используются информационные технологии. Для обеспечения информационной безопасности кадровой службе предложено разработать комплекс организационных мероприятий.

Задачи:

1. Сформулируйте концепцию обеспечения информационной безопасности предприятия.
2. Определите основные задачи развития предприятия в соответствии с данной концепцией безопасности.
3. Сформулируйте первоочередные меры для реализации концепции безопасности предприятия.

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Задание 34

Планируется открытие в центре города нового ресторана. Учредители приглашают Вас в рабочую группу, по формированию концепции ресторана и запуску его работы.

Задачи:

1. Что представляет собой концепция ресторана.
2. Определите основные факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана.
3. Разработайте план работ по открытию ресторана.

Задание 35

Для любого отеля г. Ставрополя, на Ваш выбор:

1. Разработайте маркетинговые действия, позволяющие предоставлять качественные гостиничные услуги
2. Определите критерии качества, по которым потребитель будет оценивать гостиничную услугу, и поставьте их по степени важности.
- 3.. Выберите и аргументируйте концепцию маркетинга, которой будет следовать гостиничное предприятие на начальном этапе.
4. Выберите и аргументируйте концепцию маркетинга, которой будет следовать гостиничное предприятие на этапе реорганизации.

Задание 36

На собрании акционеров АО «Русский Отель», уставный капитал которого разделен на 100000 акций, присутствовали акционеры и их правомочные представители, обладающие 50 500 акциями.

В повестку дня был включен вопрос о назначении генерального директора и выдвинута одна кандидатура – И. И. Иванова. За его назначение проголосовали акционеры и их правомочные представители, обладающие 25250 акциями, против – обладающие 250 акциями, «воздержалось» – обладающие 25 000 акциями.

У собрания акционеров возникло сомнение в правомочности принятого решения и оно проголосовало квалифицированным большинством голосов за внесение изменений в

Устав, согласно которым полномочия по назначению генерального директора передаются Совету директоров АО.

Задача:

1. Прокомментируйте правомерность принятых Собранием акционеров решений.

Задание 37

К анализу предлагаются следующие виды деятельности:

1. Услуги дополнительного образования,
2. Услуги праздничных агентств,
3. Услуги фотосалонов,
4. Промышленный альпинизм,
5. Услуги по организации отдыха и досуга,
6. Развлекательные центры,
7. Информационные услуги,
8. Частные детские сады,
9. Услуги бытового обслуживания,
10. Услуги бань, саун, прачечных,
11. Жилищные услуги,
12. Коммунальные услуги,
13. Услуги учреждений культуры,
14. Услуги по реализации социально-бытовых потребностей,
15. Услуги по ремонту и изготовлению швейных изделий по индивидуальным заказам населения.
16. Услуги по изготовлению и ремонту трикотажных изделий,
17. Услуги студий дизайна, услуги по созданию интерьера,
18. Услуги по изготовлению обуви,
19. Услуги салонов красоты, услуги и изделия парикмахерских салонов, ногтевой сервис, студий загара,
20. Услуги косметологии и оздоровления,
21. Услуги по формированию индивидуального образа потребителя, имиджмейкерские услуги,
22. Оздоровительные услуги: услуги спа-салонов, фитнес-центров и т.д.,
23. Ремонт и содержание жилого фонда,
24. Организация и содержание придомовых территорий.

Задачи:

В соответствии с выбранным видом сервисной деятельности представьте общую характеристику особенностей исследуемых услуг:

- классификационную характеристику услуг как товара,
- типичный ассортимент и пакет услуг,
- направление развития данной сферы сервиса,
- факторы спроса на услуги.

Использовать при анализе примеры деятельности реальных предприятий.

Задание 38

К анализу предлагаются следующие виды деятельности:

1. Услуги дополнительного образования,
2. Услуги праздничных агентств,
3. Услуги фотосалонов,
4. Промышленный альпинизм,
5. Услуги по организации отдыха и досуга,
6. Развлекательные центры,
7. Информационные услуги,

8. Частные детские сады,
9. Услуги бытового обслуживания,
10. Услуги бань, саун, прачечных,
11. Жилищные услуги,
12. Коммунальные услуги,
13. Услуги учреждений культуры,
14. Услуги по реализации социально-бытовых потребностей,
15. Услуги по ремонту и изготовлению швейных изделий по индивидуальным заказам населения.
16. Услуги по изготовлению и ремонту трикотажных изделий,
17. Услуги студий дизайна, услуги по созданию интерьера,
18. Услуги по изготовлению обуви,
19. Услуги салонов красоты, услуги и изделия парикмахерских салонов, ногтевой сервис, студий загара,
20. Услуги косметологии и оздоровления,
21. Услуги по формированию индивидуального образа потребителя, имиджмейкерские услуги,
22. Оздоровительные услуги: услуги спа-салонов, фитнес-центров и т.д.,
23. Ремонт и содержание жилого фонда,
24. Организация и содержание придомовых территорий.

Задачи:

В соответствии с выбранным видом сервисной деятельности дайте полную типичную классификационную характеристику предприятий исследуемого профиля:

– дайте общую характеристику предприятий данного типа и их разнообразия: формы собственности, наличие прав юридического лица, организационно-правовые формы, тип производства, методы обслуживания потребителей, место действия, время или период действия, режим работы, классность, мощность предприятия, и т.д.

Использовать при анализе примеры деятельности реальных предприятий.

Задание 39

К анализу предлагаются следующие виды деятельности:

1. Услуги дополнительного образования,
2. Услуги праздничных агентств,
3. Услуги фотосалонов,
4. Промышленный альпинизм,
5. Услуги по организации отдыха и досуга,
6. Развлекательные центры,
7. Информационные услуги,
8. Частные детские сады,
9. Услуги бытового обслуживания,
10. Услуги бань, саун, прачечных,
11. Жилищные услуги,
12. Коммунальные услуги,
13. Услуги учреждений культуры,
14. Услуги по реализации социально-бытовых потребностей,
15. Услуги по ремонту и изготовлению швейных изделий по индивидуальным заказам населения.
16. Услуги по изготовлению и ремонту трикотажных изделий,
17. Услуги студий дизайна, услуги по созданию интерьера,
18. Услуги по изготовлению обуви,
19. Услуги салонов красоты, услуги и изделия парикмахерских салонов, ногтевой сервис, студий загара,

20. Услуги косметологии и оздоровления,
21. Услуги по формированию индивидуального образа потребителя, имиджмейкерские услуги,
22. Оздоровительные услуги: услуги спа-салонов, фитнес-центров и т.д.,
23. Ремонт и содержание жилого фонда,
24. Организация и содержание придомовых территорий.

Задачи:

В соответствии с выбранным видом сервисной деятельности дайте характеристику юридической основы (можно в целом для данного вида деятельности):

- действующие государственные, отраслевые и региональные (муниципальные) стандарты и нормы,
- требования по технике безопасности и охране окружающей среды.

Задание 40

К анализу предлагаются следующие виды деятельности:

1. Услуги дополнительного образования,
2. Услуги праздничных агентств,
3. Услуги фотосалонов,
4. Промышленный альпинизм,
5. Услуги по организации отдыха и досуга,
6. Развлекательные центры,
7. Информационные услуги,
8. Частные детские сады,
9. Услуги бытового обслуживания,
10. Услуги бань, саун, прачечных,
11. Жилищные услуги,
12. Коммунальные услуги,
13. Услуги учреждений культуры,
14. Услуги по реализации социально-бытовых потребностей,
15. Услуги по ремонту и изготовлению швейных изделий по индивидуальным заказам населения.
16. Услуги по изготовлению и ремонту трикотажных изделий,
17. Услуги студий дизайна, услуги по созданию интерьера,
18. Услуги по изготовлению обуви,
19. Услуги салонов красоты, услуги и изделия парикмахерских салонов, ногтевой сервис, студий загара,
20. Услуги косметологии и оздоровления,
21. Услуги по формированию индивидуального образа потребителя, имиджмейкерские услуги,
22. Оздоровительные услуги: услуги спа-салонов, фитнес-центров и т.д.,
23. Ремонт и содержание жилого фонда,
24. Организация и содержание придомовых территорий.

Задачи:

В соответствии с выбранным видом сервисной деятельности дайте характеристику структуры предприятий (общая, производственная и организационная структура предприятия):

- представьте характеристику структур предприятий данного типа;
- дайте характеристику общей и организационной структуры предприятий данного профиля;
- представьте схемы типичных организационных структур;
- выполните анализ её рациональности, определите достоинства и недостатки.

Задание 41

К анализу предлагаются следующие виды деятельности:

1. Услуги дополнительного образования,
2. Услуги праздничных агентств,
3. Услуги фотосалонов,
4. Промышленный альпинизм,
5. Услуги по организации отдыха и досуга,
6. Развлекательные центры,
7. Информационные услуги,
8. Частные детские сады,
9. Услуги бытового обслуживания,
10. Услуги бань, саун, прачечных,
11. Жилищные услуги,
12. Коммунальные услуги,
13. Услуги учреждений культуры,
14. Услуги по реализации социально-бытовых потребностей,
15. Услуги по ремонту и изготовлению швейных изделий по индивидуальным заказам населения.
16. Услуги по изготовлению и ремонту трикотажных изделий,
17. Услуги студий дизайна, услуги по созданию интерьера,
18. Услуги по изготовлению обуви,
19. Услуги салонов красоты, услуги и изделия парикмахерских салонов, ногтевой сервис, студий загара,
20. Услуги косметологии и оздоровления,
21. Услуги по формированию индивидуального образа потребителя, имиджмейкерские услуги,
22. Оздоровительные услуги: услуги спа-салонов, фитнес-центров и т.д.,
23. Ремонт и содержание жилого фонда,
24. Организация и содержание придомовых территорий.

Задачи:

В соответствии с выбранным видом сервисной деятельности дайте характеристику особенностей организации деятельности, в том числе оцените уровень и возможность:

- стандартизации,
- формализации,
- специализации,
- централизации,
- гибкости.

Задание 42

К анализу предлагаются следующие виды деятельности:

1. Услуги дополнительного образования,
2. Услуги праздничных агентств,
3. Услуги фотосалонов,
4. Промышленный альпинизм,
5. Услуги по организации отдыха и досуга,
6. Развлекательные центры,
7. Информационные услуги,
8. Частные детские сады,
9. Услуги бытового обслуживания,
10. Услуги бань, саун, прачечных,
11. Жилищные услуги,
12. Коммунальные услуги,

13. Услуги учреждений культуры,
14. Услуги по реализации социально-бытовых потребностей,
15. Услуги по ремонту и изготовлению швейных изделий по индивидуальным заказам населения.
16. Услуги по изготовлению и ремонту трикотажных изделий,
17. Услуги студий дизайна, услуги по созданию интерьера,
18. Услуги по изготовлению обуви,
19. Услуги салонов красоты, услуги и изделия парикмахерских салонов, ногтевой сервис, студий загара,
20. Услуги косметологии и оздоровления,
21. Услуги по формированию индивидуального образа потребителя, имиджмейкерские услуги,
22. Оздоровительные услуги: услуги спа-салонов, фитнес-центров и т.д.,
23. Ремонт и содержание жилого фонда,
24. Организация и содержание придомовых территорий.

Задачи:

В соответствии с выбранным видом сервисной деятельности дайте характеристику хозяйственной основы:

- определите потребность в ресурсах: персонал соответствующей численности, должного профессионального и квалификационного состава;
- дайте характеристику технико-производственной базы предприятия данного профиля: здания, сооружения, оборудование, инвентарь; материальные ресурсы, необходимые материальные условия для деятельности; производственные фонды: основные: активная и пассивная часть; потребность в запасах.

Задание 43

К анализу предлагаются следующие виды деятельности:

1. Услуги дополнительного образования,
2. Услуги праздничных агентств,
3. Услуги фотосалонов,
4. Промышленный альпинизм,
5. Услуги по организации отдыха и досуга,
6. Развлекательные центры,
7. Информационные услуги,
8. Частные детские сады,
9. Услуги бытового обслуживания,
10. Услуги бань, саун, прачечных,
11. Жилищные услуги,
12. Коммунальные услуги,
13. Услуги учреждений культуры,
14. Услуги по реализации социально-бытовых потребностей,
15. Услуги по ремонту и изготовлению швейных изделий по индивидуальным заказам населения.
16. Услуги по изготовлению и ремонту трикотажных изделий,
17. Услуги студий дизайна, услуги по созданию интерьера,
18. Услуги по изготовлению обуви,
19. Услуги салонов красоты, услуги и изделия парикмахерских салонов, ногтевой сервис, студий загара,
20. Услуги косметологии и оздоровления,
21. Услуги по формированию индивидуального образа потребителя, имиджмейкерские услуги,
22. Оздоровительные услуги: услуги спа-салонов, фитнес-центров и т.д.,

23. Ремонт и содержание жилого фонда,
24. Организация и содержание придомовых территорий.

Задачи:

В соответствии с выбранным видом сервисной деятельности дайте общую характеристику содержания, значимости и сложности деятельности предприятия в соответствии с функциональными областями:

- 1) Кадровая функция;
- 2) Финансы и бухгалтерский учет;
- 3) Обеспечение поставщиками;
- 4) Исследование, инновационная деятельность;
- 5) Распространение продукции;
- 6) Производственная функция;
- 7) Маркетинг и др.

Задание 44

К анализу предлагаются следующие виды деятельности:

1. Услуги дополнительного образования,
2. Услуги праздничных агентств,
3. Услуги фотосалонов,
4. Промышленный альпинизм,
5. Услуги по организации отдыха и досуга,
6. Развлекательные центры,
7. Информационные услуги,
8. Частные детские сады,
9. Услуги бытового обслуживания,
10. Услуги бань, саун, прачечных,
11. Жилищные услуги,
12. Коммунальные услуги,
13. Услуги учреждений культуры,
14. Услуги по реализации социально-бытовых потребностей,
15. Услуги по ремонту и изготовлению швейных изделий по индивидуальным заказам населения.
16. Услуги по изготовлению и ремонту трикотажных изделий,
17. Услуги студий дизайна, услуги по созданию интерьера,
18. Услуги по изготовлению обуви,
19. Услуги салонов красоты, услуги и изделия парикмахерских салонов, ногтевой сервис, студий загара,
20. Услуги косметологии и оздоровления,
21. Услуги по формированию индивидуального образа потребителя, имиджмейкерские услуги,
22. Оздоровительные услуги: услуги спа-салонов, фитнес-центров и т.д.,
23. Ремонт и содержание жилого фонда,
24. Организация и содержание придомовых территорий.

Задачи:

В соответствии с выбранным видом сервисной деятельности дайте детальную поэлементную характеристику процессов обслуживания и процессов оказания услуг. Информация представляется в табличной и схематичной форме в соответствии с выбранной методологией.

Характеристика процессов обслуживания и оказания услуг.

Наименование процесса и элементарных работ	Характеристика работ или элементов	Исполнитель, ответственный	примечание
1.Процесс			
1.первая работа			

Задание 45

Гостиничное предприятие существует на рынке около 10 лет. В настоящее время доля рынка данного предприятия незначительна, причем за последние 3 года она значительно сократилась за счет роста числа конкурентов, применяющих современные технологии обслуживания. Однако предприятие имеет хороший имидж и при определенных усилиях может повысить свою долю рынка. Используемые на предприятии технологии не соответствуют современным требованиям, в частности, используется ручная регистрации посетителей и их учет, бронирование осуществляется посредством факсимильной связи. Оценка состояния предприятия показала, что его технологическая позиция является слабой, а рыночная позиция – благоприятной. Руководством было принято решение о разработке инновационной стратегии рационализации, которая предусматривает совершенствование деятельности гостиницы путем внедрения инновационных методов обслуживания. В частности, принято решение об организации бронирования через Интернет с возможностью оплаты банковскими картами, о повсеместной автоматизации процессов обслуживания в гостинице и отдельных процессов управления. По предварительным прогнозам реализация данной стратегии позволит увеличить объем продаж койко-мест на 15% в год, что в денежном выражении составит 15 220 тыс. руб. При этом прибыль предприятия увеличится на 410 тыс. руб. в год. Инвестиционные затраты на реализацию мероприятий стратегии составят 780 тыс. руб. первоначально и ежегодно – 85 тыс. руб.

Задачи:

Рассчитайте показатели экономической эффективности инновационной стратегии: чистую текущую стоимость, индекс рентабельности, период окупаемости. Норма дисконта принята в размере 12%. Горизонт расчета – 5 лет. Сделайте вывод об эффективности инвестиционного проекта.

Дисциплина «Инновации в сервисе»

Задание 46

Предложите новшество для улучшения социального взаимодействия студентов в вузе.

Задачи:

Обоснуйте целесообразность осуществления новшества. Обоснование приведите в таблице.

Основные положения новшества	Содержание
Название новшества	
Цель, которая должна быть достигнута	
Краткое содержание предложения	
Клиент (для кого предназначено)	
В чем заключается новизна предложения	
Предполагаемый исполнитель	
Порядок реализации проекта	
Какие необходимы ресурсы для осуществления новшества	
Предполагаемая эффективность предложения (качественная или количественная)	

Задание 47

Бутик-отели, или как их еще называют, дизайнерские отели, уже давно существуют во всех крупных городах и на популярных курортах мира. Главная особенность дизайнерского отеля в его уникальности. Он задумывается и создается как объект современного искусства, где все, от планировки комнат до мельчайших аксессуаров интерьера разрабатывает один, как правило, именитый дизайнер. И лучшими считаются те, где с безупречным вкусом подобраны и цвет, и свет, и фактура, и звуковое оформление каждого отдельного помещения. Чего нельзя сказать о традиционных отелях мировых гостиничных сетей, в которых все комнаты похожи друг на друга, и, проснувшись, не сразу понимаешь, где находишься: В Риме, Париже или Лондоне. Такое полное единообразие якобы позволяет путешественнику чувствовать себя повсюду как дома.

Задачи:

1. Как Вы думаете, являются ли отели-театры инновационными организациями и могут ли традиционные современные отели быть инновационными.

2. Заполните таблицу.

Факторы инновационного развития	Традиционные отели	Отели-театры
Производство превосходного продукта/услуги		
Обеспечение глобальной концепции продукта /услуги		
Обеспечение сочетания маркетинговой концепции развития и концепции «технологического проталкивания»		
Проведение интенсивного первичного анализа		
Реализация стратегии нового продукта /услуги		
Обеспечение межфункциональной координации		
Наличие маркетинговых ноу-хау		
Отношение к информации как к свободному ресурсу		
Поддержка руководства		
Соединение технологического и коммерческого эффектов		
Роль фактора времени		

Задание 48

Одной из задач профессиональной деятельности менеджера сервиса является умение сформировать представление об особенностях услуг и особенностях инвестирования в сервисной деятельности.

Важнейшим направлением развития сферы услуг является повышение качества обслуживания. Вместе с тем, повышение качества сервисных продуктов и развитие сервисной деятельности требуют привлечения дополнительных инвестиций, в том числе и в развитие информационных технологий.

Задачи:

1. Какие ключевые факторы следует учитывать при оценке качества обслуживания в сфере услуг, и как они могут повлиять на привлечение инвестиций в сервисную деятельность? Ответ обоснуйте.

2. Каковы основные направления инвестирования в информационные технологии, которые могут способствовать улучшению качества сервисных продуктов и повышению конкурентоспособности предприятий в сфере услуг? Ответ обоснуйте.

3. Какие примеры успешных стратегий повышения качества обслуживания уже применяются в сфере услуг, и каким образом они иллюстрируют взаимосвязь между качеством обслуживания и необходимостью инвестиций? Ответ обоснуйте.

Задание 49

Менеджер гостиницы «Новый отель», отвечающий за управление качеством услуг, постоянно анализирует потребительский спрос и ищет новые инновационные идеи. «Новый отель» представляет собой результат концептуального мышления в управлении гостиничным бизнесом, и внедрение инновационных идей должно оправдать ожидания относительно значительного увеличения доходов и прибыли отеля.

Задачи:

1. Какие методы и инструменты может использовать менеджер гостиницы для анализа потребительского спроса и выявления новых идей для разработки концепции нового отеля? Ответ обоснуйте.
2. Какие ключевые факторы успеха следует учитывать при внедрении новой идеи в гостиничное предприятие, чтобы гарантировать повышение доходов и прибыли? Ответ обоснуйте.
3. Как менеджер гостиницы может оценить эффективность реализованных идей в новом отеле и определить, оправдали ли они ожидания по увеличению доходов и улучшению качества обслуживания? Ответ обоснуйте.

Задание 50

Компания «Эксперт Сервис» предоставляет услуги по ремонту и обслуживанию бытовой техники. За последний год наблюдается заметный рост числа клиентов и увеличенный объем заявок. Однако с ростом бизнеса возникли проблемы с качеством обслуживания. В связи с этим руководство компании решает проанализировать текущие процессы и улучшить клиентский опыт.

На данный момент «Эксперт Сервис» сталкивается с несколькими основными проблемами:

1. Задержки в обслуживании: Клиенты жалуются на долгие сроки выполнения заказов. Некоторые из них ждут ремонта своих устройств неделями, что вызывает недовольство.
2. Низкий уровень коммуникации: Служба поддержки не всегда отвечает на запросы клиентов вовремя. Часто клиенты не информируются о статусе своих заявок, что создает дополнительные проблемы.
3. Качество услуг: Некоторые клиенты сообщают о повторных поломках после ремонта, что ставит под сомнение квалификацию мастеров и их подход к работе.
4. Обратная связь: В компании нет четкой системы сбора отзывов о качестве обслуживания, поэтому руководство не получает актуальной информации о том, что можно улучшить.

Задачи:

1. Проанализируйте выявленные проблемы и предложите 2-3 стратегии, которые «Эксперт Сервис» может внедрить для решения этих вопросов.
2. Опишите, какие изменения потребуется внести в организационные процессы, чтобы обеспечить развитие компании и улучшение обслуживания клиентов.
3. Как вы предлагаете наладить коммуникацию с клиентами, чтобы они были в курсе статуса своих заявок?
4. Разработайте план по сбору и анализу обратной связи от клиентов, чтобы улучшить качество услуг компании.
5. Укажите, какие риски могут возникнуть при внедрении ваших рекомендаций, и предложите способы их минимизации.

Задание 51

Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы.

База отдыха «Лесное озеро»

В России существует множество туристических баз, находящихся вблизи рек, озер, гор и бескрайних лесов. Подобные базы имеют массовое предназначение: отдых с семьей, корпоративы, банкеты, свадьбы, дни рождения. Если есть желание – можно отдыхать вблизи гор, рек, озер и лесов хоть круглый год. На территории базы отдыха расположено озеро для водных развлечений и безопасного купания. Живописные лесные пейзажи, свежий воздух, а также построенные для удобства клиентов и дополнительных развлечений волейбольные площадки, ресторан с верандами, беседки, фитобочки, детские площадки для детей, услуги массажистов, процедуры SPA и многое другое, сделают отдых гостей поистине незабываемым.

Основная деятельность организации «Лесное озеро» заключается в предоставлении услуг по организации отдыха граждан. База функционирует круглогодично. На базе имеются несколько домиков, в том числе для VIP-гостей. Работники базы предоставляют отдыхающим дополнительные платные услуги: прокат лодок, спортивного инвентаря. На территории базы имеется благоустроенный пляж, автостоянка. Организовано питание.

Управление штатом на базе отдыха осуществляется посредством линейно-функциональной структуры управления. Полный штат набирается только на высокие сезоны.

Задачи:

1. Можно ли говорить, что менеджмент т/б «Лесное озеро» осуществляет управление развитием? Обоснуйте свой ответ
2. Предложите нововведения для развития т/б «Лесное озеро»?
3. Какой эффект могут дать т/б «Лесное озеро» предлагаемые Вами нововведения?
4. Используя матричный анализ, осуществите выбор инновационной стратегии организации, рассмотренной в конкретной ситуации. Спрогнозируйте дополнительные эффекты применения выбранной Вами инновационной стратегии.

Задание 52

На сегодняшний день рынок услуг заполнен множеством различных предложений. В условиях большой конкуренции становится все сложнее заинтересовать искушенного потребителя простыми рекламными сообщениями. Как следствие, появляется необходимость создания новых подходов в продвижении, которые должны создать у потребителя ощущение свободы в своем выборе и освободить от влияния навязчивой рекламы. В ресторанном бизнесе для этих целей как нельзя лучше подходит event-маркетинг. Благодаря верно подобранному и качественно организованному событию, потенциальный посетитель отеля погружается в состояние радости и счастья. Главная задача организации event-мероприятий заключается в соединении в целостное событие времени, места и атмосферы. Эти факторы помогут постоянно занятому и спешащему потребителю правильно воспринять предоставленную ему информацию. «Упаковкой» маркетингового сообщения является не просто информация, а эмоциональный заряд и новые ощущения, которые обязательно запомнятся и будут ассоциироваться с предметом рекламы на подсознательном уровне.

Средняя загруженность ресторана отеля – 2,5%. В среднем в день его посещают не более 10 человек. При этом количество посадочных мест – 50, а время работы ресторана – с 12.00 до 00.00. Маркетинговый отдел выступил с предложением повысить посещаемость ресторана и для этого предложил провести event-мероприятие - фестиваль шеф-поваров.

Бюджет мероприятия складывается из следующих затрат:

1. Оформление зала – 5.000
2. Реклама мероприятия – 50.000 р.
3. Стоимость продуктов – 1.000 руб. на одного участника
4. Каждый консультант будет работать с участником полчаса
5. Зарплата консультанта (без отчислений в социальные фонды) – 500 руб./час.
6. Стоимость аренды кухонного инвентаря – 100 руб. на каждого участника.

7. Банкет после мероприятия – 500 руб. с каждого участника.

8. Приветственный кофе-брейк – 3.000 руб.

Задачи:

1. Если билет на мероприятие будет стоить 3.000 рублей, то, сколько участников необходимо привлечь, чтобы затраты разового мероприятия окупились?

2. За 2 недели до мероприятия свое участие подтвердили 25 человек. Надо ли проводить мероприятие, если средства на рекламу уже потратили?

Задание 53

Антикафе «Теплый Уголок», расположенное в центре города, популярно среди студентов и молодых специалистов. Клиенты приходят сюда не только для того, чтобы поработать за ноутбуком или поиграть в настольные игры, но и для общения в уютной атмосфере. Однако за последние пару месяцев «Теплый Уголок» столкнулся с рядом проблем, которые угрожают стабильности бизнеса:

1. Снижение числа посетителей: В последний месяц количество клиентов резко уменьшилось на 20%. Анализ показал, что многие постоянные клиенты стали посещать конкурентов, предлагающих аналогичные услуги и авторские мероприятия.

2. Отсутствие новизны в предложениях: Несмотря на наличие традиционных настольных игр и тихой зоны для работы, клиенты отмечают, что развлекательные мероприятия стали менее интересными и разнообразными. Недавние опросы среди посетителей выявили, что они хотят больше тематических вечеров, мастер-классов и творческих событий.

3. Проблемы с обслуживанием: Обслуживающий персонал не всегда успевает реагировать на запросы клиентов, что приводит к недостаточному уровню сервиса. Клиенты жалуются на долгие ожидания кофе и угощений, а также на недостаточную осведомленность сотрудников о меню.

4. Неэффективная маркетинговая стратегия: Реклама антикафе в социальных сетях и локальные акции не приносят ожидаемых результатов. Посетители не знают о предстоящих событиях и акциях, что влияет на решение о посещении.

Задачи:

1. Как провести анализ потребностей текущих и потенциальных клиентов для лучше понимания их предпочтений и ожиданий?

2. Какие новые мероприятия и акции можно предложить, чтобы привлечь внимание посетителей и вернуть старых клиентов?

3. Как улучшить качество обслуживания, чтобы клиенты чувствовали себя комфортно и не испытывали дефицита внимания со стороны персонала?

4. Как эффективно использовать социальные сети и другие каналы для продвижения антикафе и информирования клиентов о текущих событиях?

Задание 54

В связи с изменением рыночных условий и повышением конкуренции, на предприятии по предоставлению услуг сервиса для электроники возникла необходимость пересмотреть бизнес-модель. Предприятие «Электро Сервис», предлагает широкий спектр услуг, включая ремонт, техническое обслуживание и консультирование по вопросам использования электрических устройств.

Ситуация такова:

1. Пониженное качество обслуживания клиентов. В последнее время команда сервисного центра сталкивается с растущим числом жалоб от клиентов на долгие сроки ремонта и недостаточную информированность о состоянии их устройств. В результате несколько клиентов решили не пользоваться услугами «Электро Сервиса» и обратились к конкурентам.

2. Неэффективная организация работы. Сотрудники часто не могут справиться с потоком заявок, так как процессы обработки ремонтных заказов и взаимодействия с клиентами не оптимизированы. Из-за этого создается эффект «утечки» информации, переизбытка задач и неэффективного распределения ресурсов.

3. Ограниченное продвижение услуг. Несмотря на наличие качественного сервиса, «Электро Сервис» недостаточно активно занимается рекламой своих услуг. Многие потенциальные клиенты даже не знают о существовании компании и ее предложениях.

4. Требования гибкости. В условиях современного мира клиенты ожидают гибкости в подходе к оказанию услуг. Им важны удобные способы записи на ремонт и возможность выбирать время, когда они смогут забрать свои устройства. Однако, существующая система записи на обслуживание отличается жесткостью и неудобством.

Руководство «Электро Сервиса» решает разработать и внедрить стратегию по улучшению ситуации и привлечению новых клиентов.

Задачи:

1. Как можно оптимизировать внутренние процессы для сокращения времени обработки заявок и повышения качества обслуживания клиентов? Обоснуйте ответ.

2. Как внедрить системы отслеживания статуса ремонта и уведомления клиентов о ходе работы, чтобы повысить их информированность и удовлетворенность? Обоснуйте ответ.

3. Какие каналы и стратегии продвижения услуг можно использовать для увеличения осведомленности потенциальных клиентов и привлечения их в сервисный центр? Обоснуйте ответ.

4. Как адаптировать бизнес-модель так, чтобы обеспечить гибкость в предоставлении услуг и учитывать потребности клиентов? Обоснуйте ответ.

Дисциплина «Сервисный дизайн»

Задание 55

Вам представлена карта пути пользователя. Карта пути пользователя (Customer Journey Map, CJM) – это визуальное представление процесса, через который проходит пользователь для достижения цели. CJM полезна для описания общих историй и проблем, выявленных в ходе дневниковых исследований.

CJM, отражающая этапы поиска, тест-драйва и покупки нового автомобиля. Представляет собой высокоуровневое описание процесса прохождения по сценарию с точки зрения пользователя.

Эта карта пути пользователя содержит информацию, необходимую для понимания и анализа опыта пользователя при покупке нового автомобиля. На этой карте намеренно пропущен один из ключевых элементов — идеи и возможности, выявленные в процессе ее создания. Данный элемент обычно находится в нижней части карты и сообщает, как компания может оптимизировать и улучшить пользовательский опыт.

КАРТА ПУТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ Покупка нового автомобиля

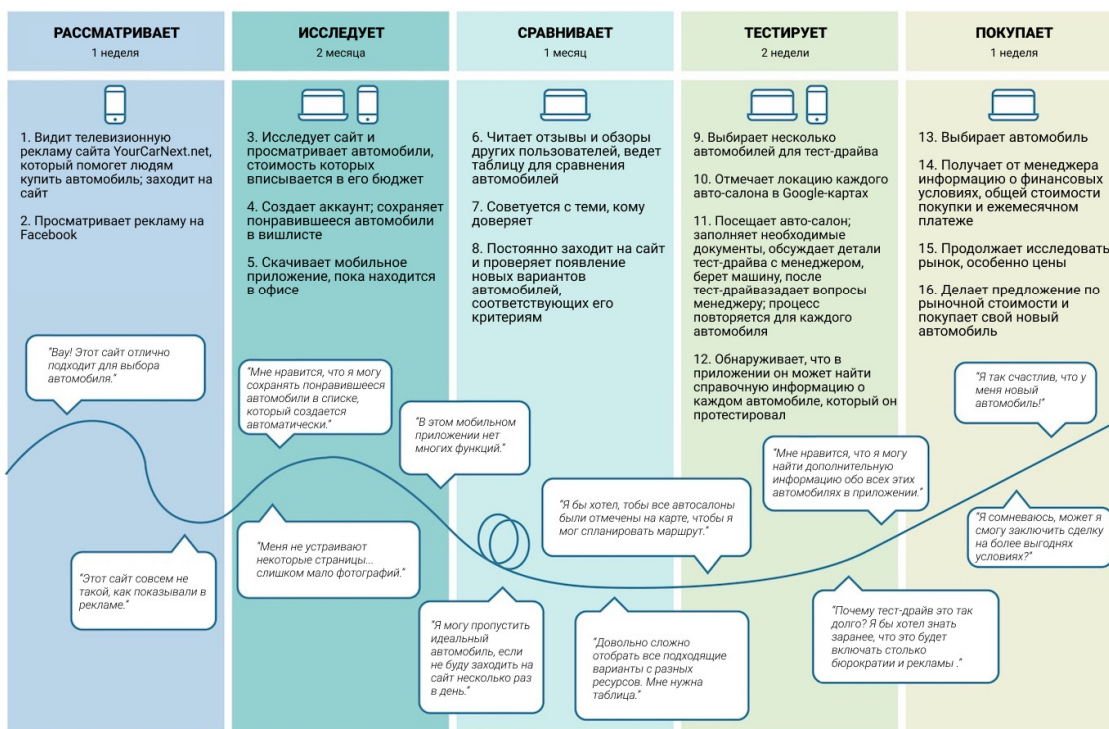


ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ЭРИК

Эрик - эмоциональный покупатель автомобиля. Он покупает автомобиль, основываясь на его эстетике и статусе.
Сценарий: Эрик недавно переехал в новый район. Он покупает автомобиль, на котором приятно ездить и который достаточно надежен для ежедневных поездок на работу и обратно.

ОЖИДАНИЯ

- Возможность сравнивать автомобили и их технические неисправности
- Хорошая фотография автомобиля крупным планом, изнутри и снаружи
- Видеобзор автомобиля с демонстрацией



NNGROUP.COM NN/g

Задачи:

1. Проведите анализ карты пути пользователя, чтобы выявить информацию, которая поможет улучшить пользовательский опыт.
2. Найдите моменты, которые не соответствуют ожиданиям пользователя. Обоснуйте ответ.
3. Выявите любые ненужные точки взаимодействия. Обоснуйте ответ.

Задание 56

Используя карту пути пользователя решите следующие задачи.

КАРТА ПУТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ Покупка нового автомобиля

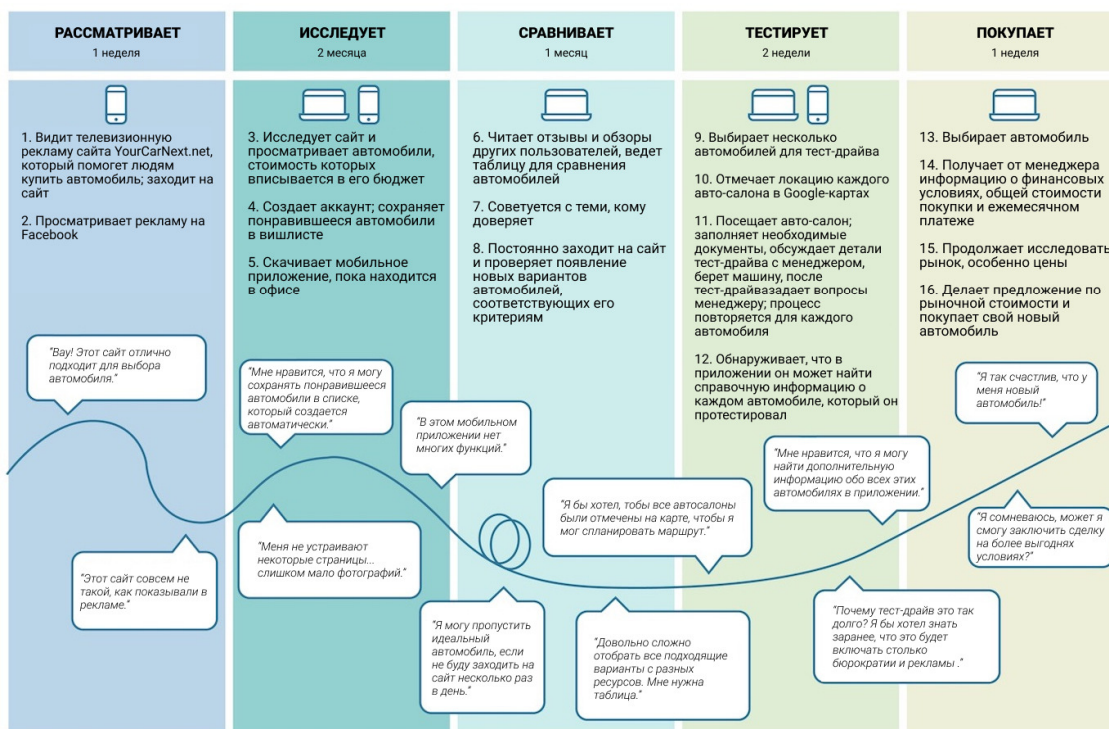


ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ЭРИК

Эрик - эмоциональный покупатель автомобиля. Он покупает автомобиль, основываясь на его эстетике и статусе.
Сценарий: Эрик недавно переехал в новый район. Он покупает автомобиль, на котором приятно ездить и который достаточно надежен для ежедневных поездок на работу и обратно.

ОЖИДАНИЯ

- Возможность сравнивать автомобили и их технические неисправности
- Хорошая фотография автомобиля крупным планом, изнутри и снаружи
- Видеообзор автомобиля с демонстрацией



NNGROUP.COM NN/g

Если вы посмотрите на весь путь пользователя целиком, то сможете выявить моменты, в которых пользователь испытывает наибольшее разочарование. Обычно эти точки изображаются на CJM в виде провалов на линии, визуальнo представляющей пользовательский опыт. Посмотрите, в какой точке эта линия достигает минимального значения и сравните ее с другими относительно низкими точками. Все эти точки должны быть в вашем списке необходимых оптимизаций и улучшений.

Как правило, прохождение пути пользователя сопровождается использованием различных устройств или каналов коммуникации. Во многих случаях болевые точки возникают именно при их смене.

Задачи:

1. Выявите болевые точки. Объясните, почему пользователь испытывает наибольшее разочарование — болевые точки.
2. Выявите болевые точки, возникающие при смене каналов коммуникации или устройств. Объясните причины по которым это происходит.

Задание 57

Используя карту пути пользователя решите следующую задачу.

КАРТА ПУТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ Покупка нового автомобиля

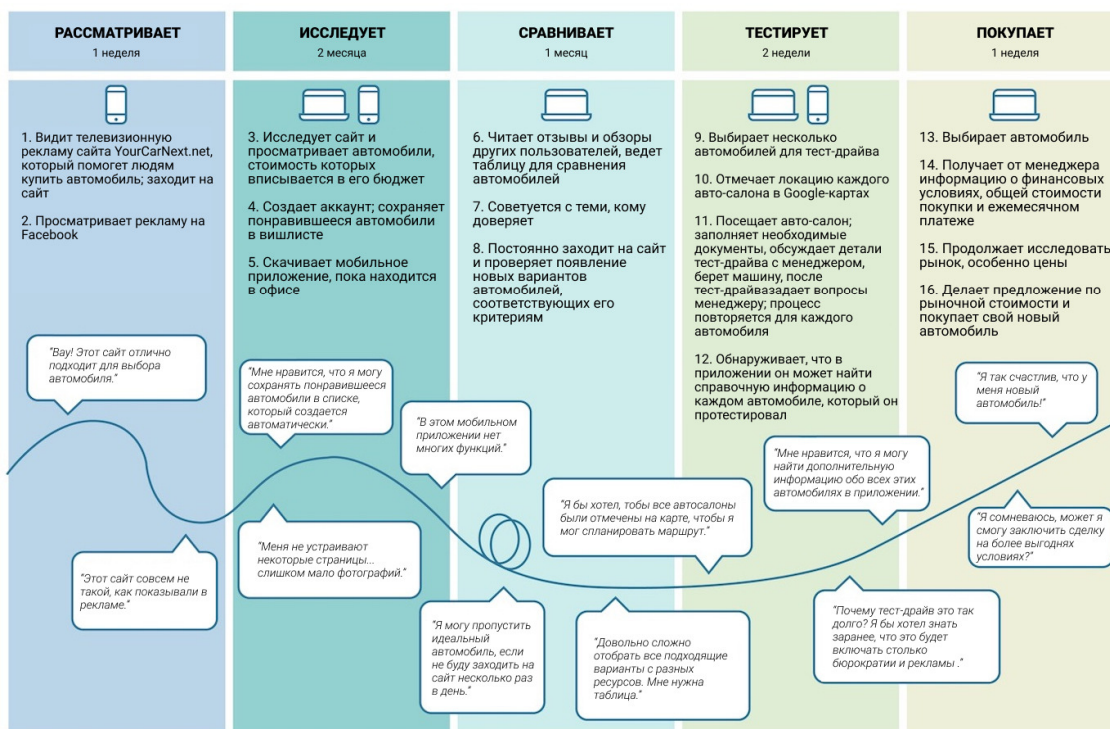


ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ЭРИК

Эрик - эмоциональный покупатель автомобиля. Он покупает автомобиль, основываясь на его эстетике и статусе.
Сценарий: Эрик недавно переехал в новый район. Он покупает автомобиль, на котором приятно ездить и который достаточно надежен для ежедневных поездок на работу и обратно.

ОЖИДАНИЯ

- Возможность сравнивать автомобили и их технические неисправности
- Хорошая фотография автомобиля крупным планом, изнутри и снаружи
- Видеобзор автомобиля с демонстрацией



NNGROUP.COM NN/g

Оцените, сколько времени требуется пользователям для прохождения основных этапов сценария. Этого времени достаточно? Затраченное время зачастую зависит от количества усилий, которые необходимо приложить пользователю. Отметьте те этапы в пути пользователя, продолжительность и трудоемкость которых вызывает сомнения.

Задачи:

1. Оцените потраченное время потребителя. Укажите продолжительность основных этапов сценария в CJM.

Задание 58

Используя карту пути пользователя решите следующие задачи.

КАРТА ПУТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ Покупка нового автомобиля

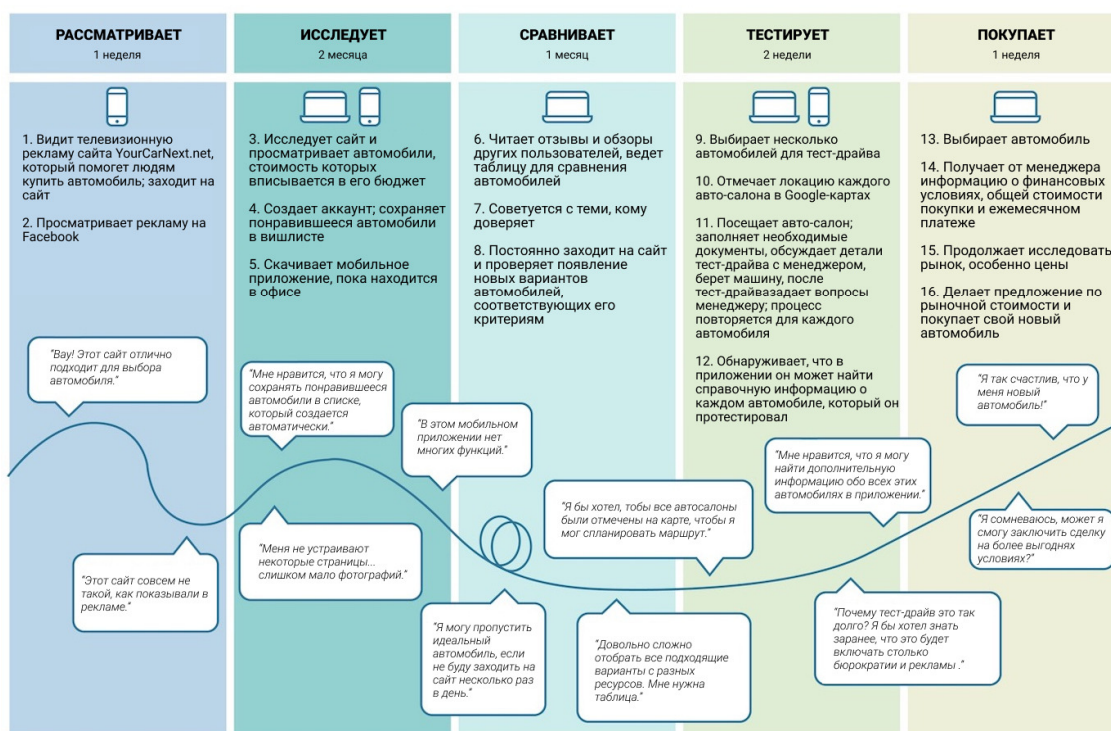


ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ЭРИК

Эрик - эмоциональный покупатель автомобиля. Он покупает автомобиль, основываясь на его эстетике и статусе.
Сценарий: Эрик недавно переехал в новый район. Он покупает автомобиль, на котором приятно ездить и который достаточно надежен для ежедневных поездок на работу и обратно.

ОЖИДАНИЯ

- Возможность сравнивать автомобили и их технические неисправности
- Хорошая фотография автомобиля крупным планом, изнутри и снаружи
- Видеообзор автомобиля с демонстрацией



NNGROUP.COM NN/g

Некоторые моменты в пользовательском опыте настолько важны, что вся оставшаяся часть опыта может зависеть только от них. Подумайте об отношении, потребностях и приоритетах персоны. Есть ли момент в процессе прохождения по сценарию, когда персона принимает ключевое решение – закончить и оборвать сценарий или пройти его до конца? Такой момент исследование может отражать в виде целого спектра сильных эмоций, испытываемых пользователями или сильного расхождение путей, выбираемых разными пользователями.

Именно такие “моменты истины” влияют на конечный результат от опыта взаимодействия пользователя с вашим продуктом:

Если такой момент пройдет успешно — опыт пользователя будет спасен;

Если что-то пойдет не так — клиент может уйти к конкурентам.

Задачи:

1. Найдите «моменты истины». Подумайте об отношении, потребностях и приоритетах персоны. Есть ли момент в процессе прохождения по сценарию, когда персона принимает ключевое решение – закончить и оборвать сценарий или пройти его до конца?

Задание 59

Используя карту пути пользователя решите следующую задачу.

КАРТА ПУТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ Покупка нового автомобиля

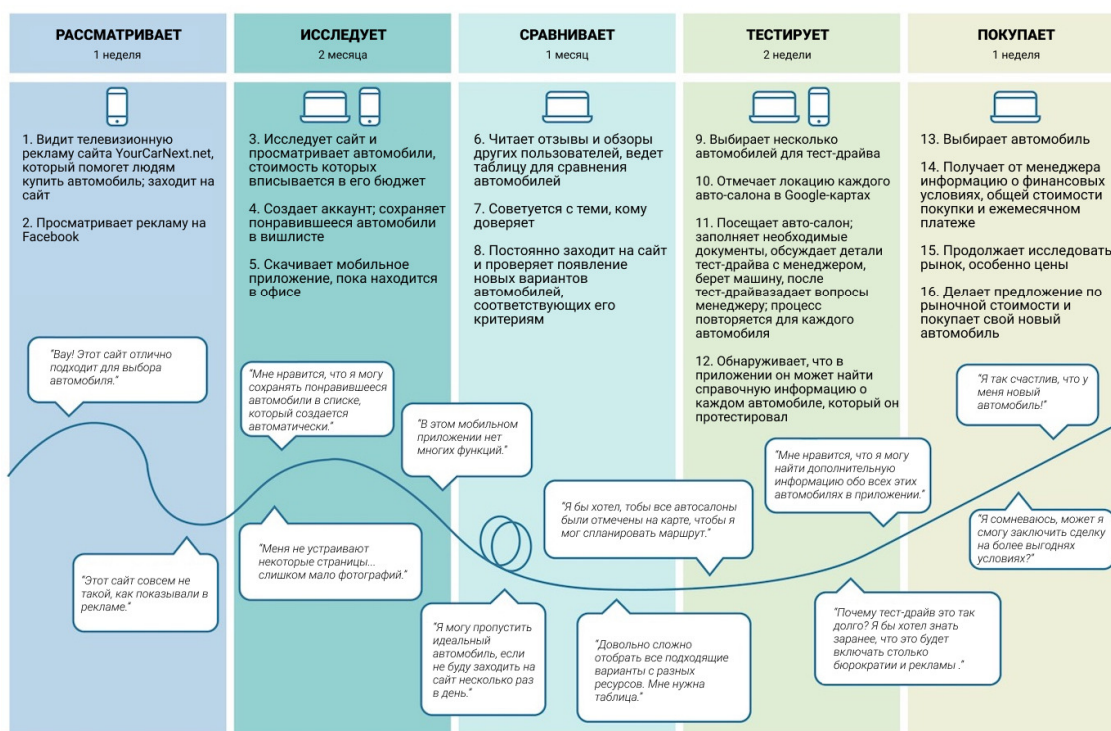


ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ЭРИК

Эрик - эмоциональный покупатель автомобиля. Он покупает автомобиль, основываясь на его эстетике и статусе.
Сценарий: Эрик недавно переехал в новый район. Он покупает автомобиль, на котором приятно ездить и который достаточно надежен для ежедневных поездок на работу и обратно.

ОЖИДАНИЯ

- Возможность сравнивать автомобили и их технические неисправности
- Хорошая фотография автомобиля крупным планом, изнутри и снаружи
- Видеобзор автомобиля с демонстрацией



NNGROUP.COM NN/g

Компетентным UX-специалистам всегда следует поддерживать свой анализ в балансе, указывая на элементы, которые хорошо работают в любом опыте. Обратите внимание на моменты в пути, взаимодействием с которыми пользователи были довольны. Они отмечены наивысшими точками, расположенными на линии, визуальной представляющей опыт пользователей. Эти точки также важны. Возможно, вы сможете их усилить или использовать идеи, лежащие в их основе, на других этапах пользовательского опыта.

Задача:

1. Определите моменты, в которых ожидания пользователя удовлетворены или превышены.

5.1.2. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену

При подготовке к государственному экзамену целесообразно использовать материалы лекций, практических занятий, рекомендованную основную и дополнительную литературу. При выполнении того или иного задания сначала следует уделить внимание конспектам лекций, а уж затем учебникам и другим источникам.

Формулировка заданий экзаменационного билета совпадает с формулировкой заданий, приведенных в программе государственного экзамена.

Выполнение задания следует начинать с анализа исходной ситуации. Если задание не вполне понятно, следует обратиться за консультацией к преподавателям. Следует внимательно изучить исходную ситуацию. Далее необходимо разобраться с поставленными задачами, которые необходимо решить. При необходимости следует изучить литературу и другие информационные источники по содержанию задания, уточнить термины и понятия, составляющие задачу.

Представляется крайне важным посещение проводимой перед государственным экзаменом консультации. Здесь есть возможность задать вопросы преподавателю по тем разделам и темам, которые недостаточно или противоречиво освещены в учебной, научной литературе или вызывают затруднение в восприятии. Практика показывает, что подобного рода консультации весьма эффективны, в том числе и с психологической точки зрения.

Экзамен проводится в форме устного ответа на задания экзаменационного билета.

За отведенное для подготовки время необходимо сформулировать четкий ответ по каждому заданию билета. Во время подготовки рекомендуется записывать на лист ответа все содержание ответа. На подготовку ответов на задания экзаменационного билета отводится не менее 60 минут.

Ответ на экзамене целесообразно выстраивать следующим образом. Вначале необходимо назвать номер билета и номер задания в билете, на которое будет дан ответ. Исходную ситуацию зачитывать не следует. Далее зачитывается задача, которую необходимо решить по заданию. Начинать решение задачи следует с объяснения теоретических положений, которые использованы для решения задания. Базируясь на теории, приводится устное описание решения практической задачи.

К выступлению выпускника на государственном экзамене предъявляются следующие требования:

- ответ должен строго соответствовать объему заданий билета;
- ответ должен полностью исчерпывать содержание заданий билета;
- выступление на 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.

В ответе студент должен показать знание теоретических положений, подлежащих применению к ситуации в задании; практики применения указанных положений; продемонстрировать умение применять теорию для решения практических задач будущей профессиональной деятельности.

Во время ответа на поставленные вопросы надо быть готовым к дополнительным или уточняющим вопросам. Дополнительные вопросы задаются членами государственной 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, либо привлек знания смежных учебных дисциплин. Полный ответ на уточняющие вопросы лишь усиливает эффект общего ответа студента.

5.1.3. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену

а) основная литература:

1. Алексеев, А. А. Инновационный менеджмент : учебник и практикум для вузов / А. А. Алексеев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 259 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03166-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450544>
2. Баженов Р.И. Интеллектуальные информационные технологии в управлении [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р.И. Баженов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 117 с. — 978-5-4486-0102-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72801.html>
3. Баранчеев, В. П. Управление инновациями : учебник для академического бакалавриата / В. П. Баранчеев, Н. П. Масленникова, В. М. Мишин. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 747 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-

- 534-11705-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/445971>
4. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>
5. Галиева, Н. В. Компьютерные технологии в науке, экономике и управлении : учебник / Н. В. Галиева, Ж. К. Галиев. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2017. — 131 с. — ISBN 978-5-906846-69-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98181.html>
6. Журавлева Т.Ю. Информационные технологии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.Ю. Журавлева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 72 с. — 978-5-4487-0218-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74552.html>
7. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — 978-5-93926-304-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>
8. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — 978-5-394-03276-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>
9. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон.текстовыеданные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>.— ЭБС «IPRbooks»
10. Ополченова Е.В. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: методические рекомендации по выполнению курсовой работы/ Ополченова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2016.— 80 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51870.html>. — ЭБС «IPRbooks»
11. Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. К. Прончева. — Электрон.текстовые данные. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — 978-5-93252-351-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75021.html>.— ЭБС «IPRbooks»
12. Процессное управление в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Ильина, Т. В. Копылова, Т. С. Хныкина, Г. Ю. Стародубцев. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2018. — 105 с. — 978-5-7422-6275-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83306.html>
13. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — 978-5-394-03282-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>.— ЭБС «IPRbooks»
14. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Электрон.текстовые данные. — Тамбов : Тамбовский государственный

технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — 978-5-8265-1384-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>

15. Экономика предприятия : учебник для вузов / Е. Н. Ключкова, В. И. Кузнецов, Т. Е. Платонова, Е. С. Дарда ; под редакцией Е. Н. Ключковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 382 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13664-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466276>

б) дополнительная литература:

1. Актуальные проблемы экономики, менеджмента и туризма [Электронный ресурс]: сборник научных статей/ Е.Л. Андреянова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Иркутск: Иркутский государственный лингвистический университет, 2015.— 145 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50700.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431742>

3. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон ; пер. В. Н. Егорова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>

4. Зинурова, Р. И. Качество и конкурентоспособность сферы услуг. Состояние и перспективы развития [Электронный ресурс] : монография / Р. И. Зинурова, Г. Р. Стрекалова. — Электрон. текстовые данные. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 176 с. — 978-5-7882-2113-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79300.html>

5. Инновации в сервисе. Использование инфографии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.О. Чулков [и др.].— Электрон.текстовые данные.— М.: СОЛОН-ПРЕСС, 2017.— 124 с.— ISBN 978-5-91359-131-9.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/90320.html>

6. Конюкова, О. Л. Основы компьютерных технологий. Работа в приложении OpenOffice. Теория и практика. Ч.1. Теория : учебное пособие / О. Л. Конюкова, А. Н. Кашуба. — Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020. — 157 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102127.html>

7. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон.текстовыеданные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8. Райли, Майкл Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. — 5-238-00873-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71078.html>

9. Роберт, Кристи Управление рестораном [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Электрон.

текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — 978-5-238-01589-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81705.html>

10. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон.текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

11. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Электрон.текстовые данные. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

12. Холодкова, В. В. Управление инвестиционным проектом: учебник и практикум для вузов / В. В. Холодкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 302 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07049-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455166>

13. Чекмарев, Ю. В. Вычислительные системы, сети и телекоммуникации / Ю. В. Чекмарев. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2019. — 184 с. — ISBN 978-5-4488-0071-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87989.html>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Microsoft Office

Microsoft Windows

База данных отелей по всему миру. - <https://ru.hotels.com/skidki-na-oteli/>

База документов и нормативных актов для гостиницы - <http://file.prohotel.ru/>

Главный интернет-портал Индустрии гостеприимства и питания. — <http://www.horeca.ru/>

Поисковая система Google. — <https://www.google.ru>

Поисковая система Rambler. — <http://www.rambler.ru>

Поисковая система Yahoo. — <https://www.yahoo.com/>

Поисковая система Yandex. — <https://www.yandex.ru>

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». — <http://www.consultant.ru/>

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» www.iprbooks.ru -

5.2. Выпускная квалификационная работа

5.2.1. Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ

1. Применение маркетинговых концепций в управлении предприятием сервиса.
2. Продвижения услуг предприятия сервиса.
3. Особенности рыночного позиционирования услуг предприятий сервиса.
4. Продвижение имиджа предприятия сервиса.
5. Влияние покупательских предпочтений на формирование услуг предприятий сервиса.
6. Совершенствование технологии обслуживания на предприятиях сервиса.
7. Управление качеством обслуживания на предприятиях сервиса.
8. Оценка конкурентоспособности и формирование конкурентных преимуществ услуг предприятия сервиса.
9. Совершенствование услуг на предприятии сервиса.
10. Управление маркетингом на предприятиях сервиса: основные методы и процессы.
11. Зарубежный опыт развития гостиничного бизнеса, разработка рекомендаций по его использованию в Российской Федерации.

12. Совершенствование корпоративной культуры на предприятиях сервиса.
13. Организация внедрения стандартов обслуживания на предприятиях сервиса.
14. Применение компьютерных технологий на предприятиях сервиса.
15. Мотивация персонала как залог успешной работы предприятий сервиса.
16. Совершенствование услуг на предприятии сервиса.
17. Формирование фирменного стиля на предприятиях сервиса.
18. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания на предприятиях сервиса.
19. Совершенствование механизма аттестации персонала на предприятии сервиса.
20. Организация эффективных каналов сбыта продуктов и услуг предприятий сервиса.
21. Маркетинговые исследования на рынке услуг региона.
22. Разработка программ развития и повышения конкурентоспособности предприятия сервиса.
23. Сегментирование рынка услуг и выбор целевого сегмента.
24. Программа формирования лояльности потребителей предприятия сервиса.
25. Совершенствование коммуникационной политики предприятия сервиса.
26. Фирменный стиль в структуре корпоративного имиджа предприятия сервиса.
27. Совершенствование системы мотивации персонала предприятия сервиса.

5.2.2. Порядок выполнения ВКР

Выпускная квалификационная работа в соответствии с ОПОП бакалавриата выполняется в виде бакалаврской работы в период времени на ее подготовку и представляет собой самостоятельную и логически завершенную работу, связанную с решением задач тех видов деятельности, к которым готовится бакалавр. Бакалаврская работа должна быть представлена в форме рукописи.

Выпускная квалификационная работа выполняется на заключительном этапе обучения в установленные сроки и имеет цель:

- закрепление и расширение теоретических и практических знаний, полученных при освоении основной образовательной программы, проверку способностей выпускника к применению этих знаний при решении конкретных профессиональных задач;

- развитие навыков ведения самостоятельной работы и овладение методикой исследования при решении разрабатываемых проблем и вопросов по профилю основной образовательной программы;

- выявление соответствия подготовленности выпускника требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

При выполнении выпускной квалификационной работы выпускники должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные знания, умения и сформированные универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности; профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

К выпускной квалификационной работе предъявляются следующие общие требования: актуальность, конкретность, реальность, практическое применение, обоснование эффективности предлагаемых решений.

Тематика выпускных квалификационных работ направлена на решение профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности и направленностью (профилем) программы

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Тип задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности (или области знания)
---	---	--------------------------------------	--

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Тип задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности (или области знания)
33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания)	Сервисный	- применение клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; - анализ рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - организация процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий.	- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы
	Организационно-управленческий	- определение целей и задач деятельности сервисного предприятия, перспектив его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка; - руководство трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия	- организации сферы сервиса, - первичные трудовые коллективы

Кафедра сервиса и туризма (СТ) разрабатывает перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых студентам, который утверждается учебно-методической комиссией социально-психологического факультета. Утвержденный перечень тем выпускных квалификационных работ доводится до сведения студентов не позднее чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

Студенты выбирают тему ВКР из утвержденного перечня и подают на кафедру СТ письменное заявление с указанием темы.

По письменному заявлению студента выпускающая кафедра может предоставить возможность подготовки и защиты выпускной квалификационной работы по теме, предложенной студентом, в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Выбранные темы выпускных квалификационных работ закрепляются за студентами приказом ректора (проректора). Для подготовки выпускной квалификационной работы за студентом приказом ректора (проректора) закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы из числа преподавателей кафедры СТ.

ВКР выполняется студентом самостоятельно. Студент самостоятельно пишет выпускную квалификационную работу и оформляет всю необходимую документацию. Ответственность за теоретически и методически правильную разработку и освещение темы ВКР, ее качество, достоверность содержащихся в ней сведений, своевременность представления работы на кафедру целиком и полностью лежит на авторе ВКР.

Руководитель выпускной квалификационной работы:

- определяет задание на преддипломную практику студента с учетом возможностей сбора материалов для подготовки ВКР;
- выдает задание на ВКР (приложение 2 Положения о ВКР);
- при необходимости оказывает помощь в разработке методологического и методического аппарата исследования;
- оказывает помощь студенту в составлении плана работы, в его координации и уточнении по мере необходимости;
- дает студенту рекомендации по структуре и содержанию ВКР, подбору литературных и иных информационных источников и т. д.;
- проводит предусмотренные расписанием консультации;
- оказывает редакторскую помощь в оформлении текста работы;
- контролирует процесс выполнения работы;
- дает рекомендации по подготовке к предзащите ВКР;
- дает рекомендации по разработке мультимедийной презентации ВКР;
- консультирует выпускников при подготовке к публичной защите в рамках государственной итоговой аттестации;
- готовит отзыв о работе студента над ВКР (приложение 3).

Для контроля за ходом выполнения выпускных квалификационных работ обучающимися на выпускающей кафедре разрабатывается график подготовки и сдачи выпускных квалификационных работ на кафедру. Представление выпускной квалификационной работы на кафедру с отзывом руководителя должно быть осуществлено за 7 календарных дней до даты защиты ВКР.

5.2.3. Требования к ВКР

Структура и содержание выпускной квалификационной работы определяются ее целями и задачами.

Структура выпускной квалификационной работы включает в себя следующие основные элементы в порядке их расположения:

- титульный лист;
- задание на ВКР;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Титульный лист (приложение 1) является первой страницей выпускной квалификационной работы. Титульный лист должен содержать подпись автора ВКР и руководителя.

После титульного листа располагается задание на ВКР (приложение 2), выданное руководителем и оформленное в соответствии с предъявляемыми требованиями.

В содержании последовательно излагаются названия глав, параграфов и пунктов выпускной квалификационной работы, с указанием страниц, с которых они начинаются. Названия глав, параграфов и пунктов должны точно повторять соответствующие заголовки в тексте.

Во введении должно быть представлено обоснование актуальности темы работы, цель работы и содержание поставленных задач, объект и предмет исследования, указаны избранные методы исследования, указано, в чем заключается практическая значимость полученных результатов.

В основной части излагается материал по теме, приводится анализ информационных источников, решаются задачи, сформулированные во введении.

В наиболее общем случае выпускная квалификационная работа содержит три части (главы):

- теоретическую,
- аналитическую,
- рекомендательную.

В теоретической главе выпускной квалификационной работы рассматриваются вопросы, раскрывающие сущность темы, теоретические аспекты, основные понятия, понятийный аппарат, особенности, проблемы и т.д. Она должна включать на основе анализа информационных источников полное и систематизированное изложение состояния проблемы, которой посвящена выбранная выпускником тема ВКР.

В аналитической части выпускной квалификационной работы следует рассмотреть теоретические положения первой главы применительно к практической деятельности в сфере сервиса, дать общую характеристику отрасли, рынка услуг, внешней среды, в которой действует организация, целей и задач ее функционирования. В этой части проводится анализ тех аспектов деятельности организации сферы сервиса, которые определены темой ВКР и задачами работы. Анализ проводится с использованием материалов, собранных во время преддипломной практики.

Рекомендательная часть выпускной квалификационной работы должна отражать основные направления совершенствования деятельности организации или решение комплекса проблем, которые выявлены в результате проведенного анализа; основные тенденции развития; различные прогнозные (или перспективные) направления развития, практические рекомендации, программы и т.д.

Содержание аналитической и рекомендательной части должно быть связано с вопросами, рассмотренными в теоретической главе. Все главы должны быть логически связаны.

Материалы глав должны отражать результаты самостоятельно проведенных исследований, состояние рассматриваемой проблемы, содержать предложения по решению проблем на базе исследования.

Практические материалы иллюстрируются таблицами, графиками, рисунками.

Все материалы, не являющиеся существенно важными для понимания решения задачи, выносятся в приложения.

Содержание глав основной части должно точно соответствовать теме выпускной квалификационной работы, полностью ее раскрывать, показать умение выпускника сжато, логично и аргументировано излагать материал.

Обязательными для выпускной квалификационной работы являются логическая связь между главами и последовательное развитие основной идеи темы на протяжении всей работы.

Использование в работе в качестве инструментальных средств специализированного программного обеспечения и математических методов и моделей повышают качество и ценность выпускной квалификационной работы.

В заключении логически и последовательно излагаются теоретические и практические выводы и предложения, которые вытекают из содержания работы и носят обобщающий характер, отражаются результаты решения поставленных во введении задач, формулируются рекомендации по использованию результатов работы.

Заключение выпускной квалификационной работы выполняется на двух языках (русском и английском).

Список использованных источников, как правило, включает от 25 до 50 наименований. В список использованных источников включаются те источники, которые использовались при подготовке ВКР.

Приложение – это часть работы, которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы.

В приложения выносятся те вспомогательные или дополнительные материалы, которые не могут быть по техническим или другим причинам включены в основной текст или разрывают текст работы более чем на один лист.

Материал включается в приложения в целях сокращения объема основной части ВКР, его страницы не входят в общий объем работы. Конкретный состав приложений, их объем, включая иллюстрации, определяется по согласованию с руководителем выпускной квалификационной работы.

ВКР представляется на кафедру в электронном варианте (формат .doc) и бумажном носителе в одном экземпляре, при этом может прилагаться акт об апробации (или решение о внедрении материалов исследования) с места выполнения эмпирической части ВКР, в котором подтверждается фактическое участие студента в практической работе по теме работы в данной организации.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы изложены в Положении о выпускных квалификационных работах (СМК П 39-05).

Минимальные критерии, при которых работа может быть допущена к защите:

- соответствие формулировки темы ВКР утвержденной приказом ректора (проректора);
- соответствие оформления установленным требованиям;
- актуальность работы;
- соответствие содержания и структуры работы теме и заданию на ВКР;
- объем заимствований;
- положительный отзыв руководителя ВКР.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

6.1. Процедура проведения государственного экзамена

Государственная итоговая аттестация проводится после освоения основной образовательной программы в полном объеме.

Перед проведением государственного экзамена проводятся предэкзаменационные консультации по вопросам и заданиям, включенным в программу государственного экзамена.

Государственный экзамен проводится в дни, установленные утвержденным расписанием государственных аттестационных испытаний.

Экзамен проводится в устной форме по билетам. Билеты содержат 2 задания из перечня вопросов и заданий государственного экзамена. За неделю до государственного экзамена выпускающей кафедрой формируются экзаменационные билеты в количестве не менее чем на 3 больше числа экзаменующихся. Экзаменационные билеты подписываются председателем государственной экзаменационной комиссии, запечатываются в конверт и хранятся в сейфе до начала государственного экзамена.

В начале государственного экзамена билеты выдаются в запечатанном виде председателю ГЭК, который распечатывает их и раскладывает таким образом, чтобы экзаменуемому была обеспечена возможность взять любой из них, при этом содержание билетов не должно быть видно. Студент берет билет методом случайного выбора, знакомится с его содержанием в течение 5 минут и уточняет у членов комиссии

возникшие вопросы. Студентам выдаются специальные экзаменационные листы с печатью социально-психологического факультета, на которых они выполняют задания. На подготовку ответа отводится 60 минут. При выполнении заданий разрешается пользоваться программой государственного экзамена. Иными источниками информации, в том числе средствами связи во время проведения государственного экзамена пользоваться запрещено. В помещении, где проводится государственный экзамен, может одновременно находиться не более 6-ти экзаменуемых.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы заданий экзаменационного билета. На ответ студента по каждому заданию билета отводится, как правило, 10 минут.

Ответ на экзамене выстраивается следующим образом. Вначале студент называет номер билета и номер задания в билете, на которое будет дан ответ. Далее выпускник зачитывает задачу, которую необходимо решить по заданию. Решение задачи начинается с объяснения теоретических положений, на которые опирается решение задания. Базируясь на теории, приводится устное описание процесса решения практической задачи.

После ответа студента председатель и члены ГЭК задают дополнительные (уточняющие) вопросы в пределах предметной области экзаменационного задания.

Члены ГЭК в процессе заседания на основании устного ответа выпускника дают его оценку по установленным критериям оценивания. Председатель и каждый член комиссии заполняет оценочный лист государственного экзамена (приложение 4).

Решение государственной экзаменационной комиссии принимается на закрытом заседании простым большинством голосов состава комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Оценки по результатам государственного экзамена объявляются в день проведения экзамена. В день объявления результатов государственного экзамена предусмотрена возможность проведения апелляции.

6.2. Процедура защиты выпускных квалификационных работ

Защита выпускных квалификационных работ проводится в дни, установленные утвержденным расписанием государственных аттестационных испытаний.

Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей от числа ее членов. Персональный состав ГЭК утверждается приказом ректора.

В начале процедуры защиты выпускной квалификационной работы секретарь ГЭК представляет студента, объявляет тему работы, передает председателю ГЭК выпускную квалификационную работу и все необходимые документы, после чего выпускник получает слово для доклада. Как правило, на доклад отводится 7-8 минут.

Доклад выпускника об основных результатах выполненной ВКР должен включать:

- наименование темы ВКР, обоснование ее актуальности;
- указание цели, объекта, предмета и задач исследования;
- выводы по результатам выполненной ВКР, при этом, в первую очередь, следует приводить выводы, полученные автором ВКР самостоятельно.

Доклад выпускника должен сопровождаться компьютерной презентацией. Оптимально количество слайдов – 8-10.

По завершению доклада председатель и члены ГЭК имеют возможность задать вопросы выпускнику. Заданные вопросы и ответы на них выпускника записываются секретарем в протокол. Далее секретарь зачитывает отзыв руководителя на выпускную квалификационную работу. Выпускнику предоставляется возможность ответить на замечания руководителя ВКР.

Председатель и члены ГЭК в процессе защиты на основании представленной ВКР и устного доклада автора дают оценку выпускной квалификационной работы и подтверждают соответствие полученного ее автором образования требованиям ФГОС ВО по установленным критериям оценивания. Председатель и каждый член комиссии заполняет оценочный лист защиты ВКР (Приложение 5).

Решение государственной экзаменационной комиссии принимается на закрытом заседании простым большинством голосов состава комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Оценки по результатам защиты ВКР объявляются в день защиты ВКР. В день объявления результатов защиты ВКР предусмотрена возможность проведения апелляции.

Государственная экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждают результаты государственных аттестационных испытаний: государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы – и принимает решение о присвоении выпускнику соответствующей квалификации.

Приложение 1

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Социально-психологический факультет

Кафедра сервиса и туризма

Допущена к защите
Зав. кафедрой

_____ И.О. Фамилия
« ____ » _____ 20 ____ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)

на тему «Тема работы»

Выполнил(а)
студент(ка) ____-го курса
направления подготовки
43.03.01 Сервис
группы указать

подпись

Фамилия имя отчество

Руководитель работы:
должность, уч. ст., уч. зв.

подпись

Инициалы Фамилия

Ставрополь, 20 ____ г.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

факультет

кафедра

Утверждаю

Зав. кафедрой

И.О. Фамилия

«__» _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

студенту

(Ф. И.О. полностью)

специальность / направление подготовки

Группа _____

1. Тема выпускной квалификационной работы

« _____

»

утверждена приказом от «__» _____ 20__ г. № _____

2. Срок сдачи студентом законченной работы «__» _____ 20__ г.

3. Исходные данные (материалы для выполнения ВКР):

4. Содержание работы (перечень подлежащих разработке вопросов)

5. Календарный график выполнения и сдачи выпускной квалификационной работы

Мероприятие	Срок

6. Консультанты по разделам ВКР:

_____	_____
раздел	И.О. Фамилия
_____	_____
раздел	И.О. Фамилия

С требованиями к оформлению выпускной квалификационной работы ознакомлен:

_____	_____
Дата выдачи задания _____	подпись

Руководитель _____	_____
подпись	И.О. Фамилия

Задание принял к исполнению _____	_____
подпись студента	И.О. Фамилия

Работа передана для размещения в ЭБС института:
Директор БИЦ

_____	_____
подпись	И.О. Фамилия

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Вид работы бакалаврская работа

Тема работы «

»

Автор работы: _____

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе

шифр, наименование

Руководитель _____

должность, фамилия, инициалы, уч. ст., уч. зв.

1. Характеристика работы и оценка соответствия подготовленности автора ВКР требованиям ФГОС

Показатели и критерии оценивания	Оценки			
	5	4	3	2
Структурированность работы, логика изложения				
Завершенность исследования и полнота раскрытия темы				
Обоснованность и достоверность полученных результатов и сделанных выводов				
Наличие и полнота анализа проблемной ситуации				
Наличие фактологического материала				
Обоснованность предложенных рекомендаций по решению проблемы				
Соответствие полученных результатов целям ВКР, их новизна и практическая значимость				

2. Замечания и рекомендации по работе

3. Решение о допуске работы к защите

Руководитель _____
подпись дата

С отзывом на ВКР ознакомлен(а) _____
подпись дата

Приложение 4

Оценочный лист члена государственной экзаменационной комиссии (государственный экзамен)

№ п/п	Ф.И.О. студента	Критерии оценивания и оценки ответа на государственном экзамене по четырехбалльной шкале (2, 3, 4, 5)												
		логичность, последовательность изложения материала		правильность применения теоретических положений к решению поставленных задач		глубина проведенного анализа заданий		соблюдение норм литературной речи, использование профессиональной лексики		обоснованность и аргументированность выводов		Итоговая оценка *		
		задание 1	задание 2	задание 1	задание 2	задание 1	задание 2	задание 1	задание 2	задание 1	задание 2	задание 1	задание 2	общая
1														
2														
...														

*Итоговая оценка определяется как среднеарифметическая по всем критериям, округленная до целого значения.

Председатель (член) ГЭК

_____/И.О. Фамилия/

Приложение 5

Оценочный лист члена государственной экзаменационной комиссии (защита ВКР)

№ п/п	Ф.И.О. студента	Критерии оценивания выпускной квалификационной работы, ее защиты и их оценки по четырехбалльной шкале (2, 3, 4, 5)										
		структурированность работ, логика изложения	завершенность исследования и полнота раскрытия темы	обоснованность и достоверность полученных результатов и сделанных выводов	наличие и полнота анализа проблемной ситуации	наличие фактологического материала	обоснованность предложенных рекомендаций по решению проблемы	соответствие полученных результатов целям ВКР, их новизна и практическая значимость	структурированность и содержательность доклада	содержательность и качество демонстрационных материалов	убедительность и содержательность ответов на вопросы по выполненной работе	Итоговая оценка*
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1												
2												
...												

*Итоговая оценка определяется как среднеарифметическая по всем критериям, округленная до целого значения.

Председатель (член) ГЭК

_____/И.О. Фамилия/