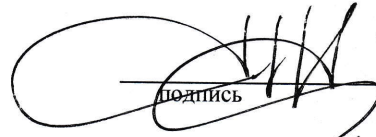


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный государственный университет путей сообщения»

УТВЕРЖДАЮ

Директор СГИ

/А.В. Гарбар/


подпись

«21» 05 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИИФО

/М.В. Яранцев/


подпись

«30» 05 2025 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

для направления подготовки 43.03.01 Сервис

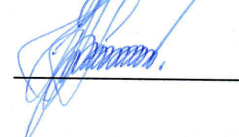
направленность (профиль): Медиа технологии, деловой и выставочный сервис

Составители:

к. культурологии, доцент, зав. каф. «МКСиТ» Щекина Е.Г.


подпись

ст.преподаватель каф. МКСиТ Кулян-Козионова М.Э.


подпись

Обсуждены на заседании кафедры Международные коммуникации, сервис и туризм

«13» 05 2025 г., протокол № 4

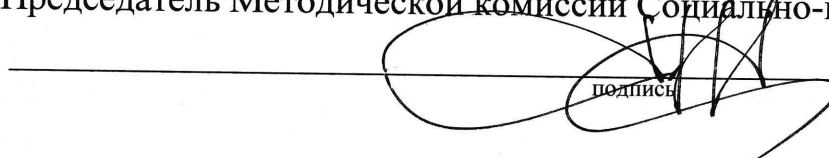
Зав. кафедрой _____ Е.Г. Щекина

подпись

Одобрены на заседании Методической комиссии Социально-гуманитарного института

«20» 05 2025 г., протокол № 6

Председатель Методической комиссии Социально-гуманитарного института


подпись

А.В. Гарбар

Хабаровск
2025

ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, А ТАКЖЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатели и критерии оценивания компетенций ГИА по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленности (профилю) «Медиа технологии, деловой и выставочный сервис».

Описание показателей и критериев оценивание компетенций на различных этапах формирования для подготовки и сдачи государственного экзамена

Принятие решения Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК) об итоговой оценке на государственном экзамене каждого студента выполняется на основе суммированной оценки всех присутствовавших членов ГЭК. Каждый член ГЭК выставяет оценку по четырех балльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», затем рассчитывается среднее арифметическое значение балла. При дробном значении среднего балла окончательное решение об итоговой оценке по защите выпускной квалификационной работы принимает председатель ГЭК.

Критерии оценки	Рекомендуемая шкала оценивания				Коды проверяемых компетенций
	отлично (5)	хорошо (4)	удовлетворительно (3)	Неудовлетворительно (2)	
Соответствие ответов формулировкам вопросов (проблем) в экзаменационном билете	Соответствие критерию по всем вопросам экзаменационного билета	Частичное несоответствие по одному из вопросов билета	Полное несоответствие по одному из 3-х вопросов билета или частичное несоответствие	Полное несоответствие по трем вопросам билета	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Соответствие критерию при ответе на вопросы билета и комиссии	Несоответствие по одной или двум позициям при ответе на вопросы билета и комиссии	Несоответствие по трем и более позициям при ответе на вопросы билета или комиссии	Несоответствие критерию	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Полнота, самостоятельность ответов	Соответствие критерию при ответе на вопросы билета и комиссии	Имели место небольшие упущения в ответах на вопросы, существенным образом не снижающие их качество. Имело место существенное упущение в ответе на один из вопросов, которое за тем было устранено экзаменуемым с помощью уточняющих вопросов комиссии	Имеет место существенное упущение в ответах на вопросы, часть из которых была устранена экзаменуемым с помощью уточняющих вопросов комиссии	Имели место существенные упущения при ответах на все вопросы билета и комиссии	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Ориентирование в предметной области вопроса в билете	Полное соответствие критерию при ответе на вопросы комиссии	Хорошо ориентируется в предметной области, отвечает на все вопросы комиссии, иногда требуются уточнения	Ориентируется в предметной области, отвечает на вопросы комиссии, требуются уточнения	С трудом ориентируется в предметной области, отвечает не на все вопросы комиссии	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Уровень знания специальной литературы по программе	Полное соответствие критерию при ответе на вопросы	Незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы	Знание только отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы	Полное незнание специальной литературы	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8;

	комиссии				ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер	Полное соответствие критерию при ответе на вопросы билета и комиссии	Способность проявляется в большинстве случаев	Способность проявляется редко	Полное отсутствие навыка интегрировать знания, привлекать сведения из других научных сфер	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Умение увязывать теорию с практикой, в области изучаемого направления	Полное соответствие критерию	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Качество ответов на дополнительные вопросы	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы комиссии	Даны неполные ответы на дополнительные вопросы комиссии Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы комиссии	Ответы на большую часть дополнительных вопросов комиссии даны неверно	На все дополнительные вопросы комиссии даны неверные ответы	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4

Описание показателей и критериев оценивание компетенций на различных этапах формирования для выполнения и защиты ВКР

Принятие решения Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК) об итоговой оценке по защите выпускной квалификационной работы каждого студента выполняется на основе суммированной оценки всех присутствовавших членов ГЭК. Каждый член ГЭК выставляет оценку по четырех балльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», затем рассчитывается среднее арифметическое значение балла. При дробном значении среднего балла окончательное решение об итоговой оценке по защите выпускной квалификационной работы принимает председатель ГЭК.

При определении оценки ВКР членами Государственной экзаменационной комиссии принимается во внимание уровень научной и практической подготовки студента, качество проведения и представления исследования, а также оформления ВКР.

ГЭК, определяя оценку защиты и выполнения ВКР в целом, учитывает также оценки руководителя и рецензента.

Функции руководителя ВКР и его критерии оценки уровня ВКР

Научный руководитель (руководитель) – специалист в научно-производственной области, в рамках которой определена тема ВКР, обладающий высокой квалификацией и надлежащей компетенцией (наличие специального образования или документа о повышении квалификации в соответствующей сфере деятельности).

В обязанности научного руководителя ВКР входит:

- разработка задания студенту для выполнения работы;
- оказание помощи в разработке календарного графика выполнения работы;
- оказание помощи в определении объекта и предмета исследования, в составлении библиографии, формулировании гипотезы, цели и задач работы;
- консультирование студентов по организации эмпирической работы, обсуждение и анализ полученных результатов;
- проверка качества работы и рекомендации для защиты на заседании кафедры;
- консультирование выпускников при подготовке к защите;
- подготовка отзыва о работе.

Для достижения достаточно объективного уровня оценки ВКР руководитель оценивает ВКР по предлагаемым критериям.

Оценка выполнения ВКР руководителем

Основные показатели оценки результата	Компетенции	Оценка
Актуальность темы ВКР	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
Степень решения выпускником поставленных задач	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
Степень научности (методы исследования, постановка проблем, анализ научных взглядов, обоснованность и аргументированность выводов и предложений, их значимость степень самостоятельности автора в раскрытии вопросов темы и т.д.)	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
Объем, достаточность и достоверность практических материалов, умение анализировать и обобщать практику	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10;	(+/-)

	ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	
Полнота использования нормативных актов и литературных источников	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
Правильность оформления пояснительной записки и графических материалов (соответствие требованиям стандартов)	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
Заключение о соответствии работы предъявляемым требованиям		

Функции рецензента и его критерии оценки уровня ВКР

Рецензент дает оценку раскрытия степени актуальности темы работы, соответствие представленного материала заданию, уровень выполнения ВКР.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии работы (проекта) заданию на ее (его) выполнение;
- оценку качества выполнения каждого раздела ВКР;
- оценку степени разработки новых вопросов, оригинальности решений (предложений), теоретической и практической значимости работы;

В рецензии необходимо отразить достоинства и недостатки ВКР.

Рецензия пишется в произвольной форме.

Оценка выполнения ВКР рецензентом

Основные показатели оценки результата	Компетенции	Оценка
Актуальность и значимость разрабатываемой проблемы	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК- УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК- ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
Новизна и оригинальность разработок в ВКР	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК- УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК- ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
Обоснованность и аргументированность выводов и предложений	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК- УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК- ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
Практическая значимость ВКР	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК- УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК- ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
Полнота использования нормативных актов и литературных источников	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК- УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК- ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)

Правильность оформления ВКР	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-ПК-2; ПК-3; ПК-4	(+/-)
Заключение о соответствии работы предъявляемым требованиям		

Оценка ВКР членами Государственной экзаменационной комиссии

При определении оценки ВКР членами Государственной экзаменационной комиссии принимается во внимание уровень научной и практической подготовки студента, качество проведения и представления исследования, а также оформления ВКР.

ГЭК, определяя оценку защиты и выполнения ВКР в целом, учитывает также оценки руководителя и рецензента.

ВКР оценивается по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» по следующим критериям.

1. Соответствие темы ВКР направлению подготовки
2. Актуальность темы ВКР
3. Соответствие содержания ВКР сформулированной теме
4. Качество обзора литературы
5. Творческий характер ВКР, степень самостоятельности в разработке
6. Использование современных информационных технологий
7. Качество графического материала в ВКР
8. Грамотность изложения текста ВКР
9. Научно-технический уровень
10. Соответствие требованиям, предъявляемым к оформлению ВКР
11. Качество доклада
12. Качество иллюстративного материала (слайдов)
13. Качество ответов на вопросы
14. Оценки руководителя, рецензентов

Ниже приведена шкала оценивания ВКР членами ГЭК.

Шкала оценивания ВКР

Критерии	«Отлично»	«Хорошо»	«Удовлетворительно»	«Неудовлетворительно»	Коды проверяемых компетенций
Соответствие темы ВКР направлению или специальности	Полное соответствие	Имеют место незначительные погрешности в формулировке темы	Имеют место серьезные нарушения требований, предъявляемых к формулировке темы	Полное несоответствие	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Актуальность темы ВКР	Актуальность темы полностью обоснована	Имеют место несущественные погрешности в доказательстве актуальности темы	Имеют место существенные погрешности в обосновании актуальности темы	Актуальность темы не обоснована	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Соответствие содержания ВКР сформулированной теме	Полное соответствие содержания теме	Незначительные погрешности в формулировке	Значительные погрешности в формулировке	Полное несоответствие содержания ВКР поставленным целям или их отсутствие	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Качество обзора литературы	Новая отечественная и зарубежная литература	Современная отечественная литература	Отечественная литература	Недостаточный анализ	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Творческий характер ВКР, степень самостоятельности в разработке	Полное соответствие критерию	В ряде случаев отсутствуют ссылки на источник информации	В значительной степени в работе использованы выводы, выдержки из других авторов без ссылок на них	Работа в значительной степени не является самостоятельной	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Использование современных информационных технологий	Полное соответствие критерию	Имеют место небольшие погрешности в использовании современных информационных технологий, вычислительной техники	Современные информационные технологии, вычислительная техника использованы слабо. Допущены серьезные ошибки в расчетах	Современные информационные технологии, вычислительная техника не были использованы	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Качество графического материала в ВКР	Полностью раскрывают смысл и отвечают правилам оформления	Не полностью раскрывают смысл, есть погрешность в оформлении	Не полностью раскрывают смысл, есть существенные погрешности в оформлении	Не раскрывают смысл, небрежно оформлены, с большими отклонениями от правил оформления	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4

Грамотность изложения текста ВКР	Текст ВКР читается легко, ошибки отсутствуют	Есть отдельные грамматические ошибки	Есть отдельные грамматические и стилистические ошибки	Много стилистических и грамматических ошибок	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Соответствие требованиям, предъявляемым к оформлению ВКР	ВКР соответствует всем предъявленным требованиям	Допущены незначительные погрешности в оформлении ВКР	Требования, предъявляемые к оформлению ВКР, нарушены	Полное не выполнение требований, предъявляемых к оформлению	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Научно-технический уровень	Оригинальные программно-технические средства используются в работе	Современные пакеты программ используются широко	Современные пакеты программ используются	В работе использованы неактуальные программные средства разработки	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Качество доклада	Соблюдение времени, полное раскрытие темы ВКР	Есть ошибки в регламенте и использовании иллюстративного материала	Не соблюден регламент, недостаточно раскрыта тема ВКР	В докладе не раскрыта тема ВКР, нарушен регламент	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Качество иллюстративного материала (слайдов)	Полностью отвечают содержанию доклада, дополняют его	Не достаточно полно раскрывают содержание доклада	Не полностью отвечают содержанию доклада, избыточны либо не в достаточном количестве	Не соответствуют докладу, выполнены на низком уровне	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Качество ответов на вопросы	Ответы точные, высокий уровень эрудиции	Высокая эрудиция, нет существенных ошибок	Знание основного материала	Не может ответить на дополнительные вопросы	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Оценки руководителя, рецензентов	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	

ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

«Сервисология»

1. вопрос: Влияние индустриального производства на потребности человека. УК-3; ПК-3
2. вопрос: Сервис как потребность в обществе постиндустриального типа. УК-3; ПК-3
3. Вопрос: Потребности и система ценностей: сущность и взаимосвязь. УК-3; ПК-3

«Организация обслуживания в сфере услуг»

1. вопрос: Использование музыкального сопровождения на предприятиях. ОПК-2; ПК-4
2. вопрос: Принципы организации производственных процессов на предприятиях СУ и их характеристика. ОПК-2; ПК-4
3. вопрос: Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса. ОПК-2; ПК-4

«Менеджмент в сфере услуг»

1. вопрос: Функции менеджмента. Особенности их реализации на предприятиях сферы услуг. ОПК-2; ПК-1; ПК-2
2. вопрос: Связующие процессы менеджмента: принятие решений и коммуникация. Особенности реализации на предприятиях сферы услуг. ОПК-2; ПК-1; ПК-2

«Маркетинг в сервисе и туризме»

1. вопрос: Маркетинг и его роль в экономике. Функции маркетинга на предприятии сферы услуг и в обществе в целом. ОПК-4; ПК-1
2. вопрос: Комплекс маркетинга: сущность и характеристика его составляющих. ОПК-4; ПК-1

«Основы дизайна и оформительских работ»

1. вопрос: Виды компьютерной графики, их особенности. ОПК-1; ОПК-8
2. вопрос: Виды компьютерной графики, их особенности. ОПК-1; ОПК-8
3. вопрос: Задачи различных видов компьютерной графики. ОПК-1; ОПК-8

«Основы предпринимательской деятельности в сфере услуг»

1. вопрос: Предпринимательство в туризме: виды и функции, специфика. УК-9; ОПК-5; ОПК-6
2. вопрос: Государственные меры поддержки в сфере малого и среднего предпринимательства. УК-9; ОПК-5; ОПК-6

«Организация услуг для людей с инвалидностью»

1. вопрос: Организация услуг для людей с инвалидностью. УК-2; УК-8; ОПК-7
2. вопрос: Современная техника и технологии, применяемые для улучшения качества оказания услуг для людей с инвалидностью. УК-2; УК-8; ОПК-7
3. вопрос: Особенности процесса обслуживания детей с инвалидностью. УК-2; УК-8; ОПК-7

«Кадровое администрирование деятельности на предприятиях сферы услуг»

1. вопрос: Сущность администрирования персонала, его основные принципы и функции администрирования. ОПК-2; ОПК-3; ПК-1
2. вопрос: Подбор и отбор персонала на предприятия сферы услуг. Требования и методы оценки персонала. ОПК-2; ОПК-3; ПК-1
3. вопрос: Кадровое администрирование на предприятиях сферы услуг. ОПК-2; ОПК-3; ПК-1

«Технологии медиапроизводства»

1. вопрос: Технологии тиражирования и распространения инфополюса при взаимодействии с информационными агентствами, СМИ и аккредитационными блогерами. ОПК-1; ОПК-8; ПК-4

2. вопрос: Этапы видеопроизводства: построения кадра, правила съемочного процесса и сборка видеоматериала в готовый продукт. ОПК-1; ОПК-8; ПК-4
3. вопрос: Тенденции в видеопроизводстве, технические возможности, ожидаемые новшества (ИИ, Закон об авторских правах и о креативной индустрии). ОПК-1; ОПК-8; ПК-4

«Управление качеством в сфере услуг».

1. вопрос: Законодательство РФ в области стандартизации и технического регулирования. Обязательная и добровольная сертификация. ОПК-3; ОПК-6; ОПК-7
2. вопрос: Саморегулируемые организации и их применение в сфере гостеприимства. вопрос: Международная организация по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO). Порядок разработки стандартов. ОПК-3; ОПК-6; ОПК-7

«Бренд-менеджмент в сфере услуг»

1. вопрос: Дизайн в бренде: эволюция дизайна, школа Баухаус. Дизайн аудит бренда и его этапы. ОПК-2; ОПК-3; ПК-2
2. вопрос: Построение личного бренда: значение, основные современные тренды (аутентичность, профессионализм, уверенность, многоканальность, метафизичность). ОПК-2; ОПК-3; ПК-2
3. вопрос: Бренд-бук: определение, назначение документа, элементы бренд-бука. Гайдлайн как важная составляющая бренд-бука. ОПК-2; ОПК-3; ПК-2

«История и теория медиа». УК-5; ПК-4

1. вопрос: История медианосителей.
2. вопрос: История аудиовизуального искусства. УК-5; ПК-4
3. вопрос: История теорий медиа. УК-5; ПК-4

«Бизнес-планирование в сфере услуг»

1. вопрос: Бизнес-план: структура и назначение разделов. Показатели эффективности бизнеса. ОПК-4; ОПК-5; ПК-3
2. вопрос: Особенности бизнес-планирования в сфере услуг. Методика разработки бизнес-плана. ОПК-4; ОПК-5; ПК-3

«Медиакультура»

1. вопрос: Функции медиакультуры: информативная, коммуникативная, релаксационная (развлекательная), креативная, ингериационная, компенсационная. УК-5; ПК-4
2. вопрос: Массовая, народная и элитарная культуры. УК-5; ПК-4
3. вопрос: Значение критического мышления в медиакультуре. УК-5; ПК-4

«Методы научных исследований в сфере сервиса»

1. вопрос: Направления развития научных исследований в сфере сервиса. УК-1
2. вопрос: Классификации методов научного исследования. УК-1
3. вопрос: Критерии научности. УК-1

«Технологии продвижения в сфере услуг»

1. вопрос: Рекламная деятельность: Реклама как метод продвижения. Государственное регулирование рекламной деятельности. ОПК-4; ПК-2
2. вопрос: Связи с общественностью: сущность и основные формы. ОПК-4; ПК-2

«Управление проектами в профессиональной деятельности»

1. вопрос: Проект как объект управления. Классификация и характеристика проектов. ОПК-2; ОПК-5; ПК-1
2. вопрос: Содержание и процессы управления проектами. ОПК-2; ОПК-5; ПК-1
3. вопрос: Разработка и описание проекта. ОПК-2; ОПК-5; ПК-1

«Культурология»

1. вопрос: Особенности Европейской культуры Средневековья. УК-5
2. вопрос: Культура и искусство эпохи Ренессанса. УК-5

«Профессиональная этика и этикет»

1. вопрос: Профессиональная этика: понятие, возникновение, специфика. Кодексы профессиональной этики. УК-6; ПК-4
2. вопрос: Этикет подарков и поздравлений. УК-6; ПК-4

«Культура народов мира»

1. вопрос: Традиция как основная форма передачи опыта. Ритуал, обряд, обычай. УК-5
2. вопрос: Новогодние традиции народов мира. УК-5
3. вопрос: Празднично-обрядовая культура: религиозные праздники, обряды и традиции россиян. УК-5

«Основы индустрии развлечений»

1. вопрос: Подходы к понятию «развлечение». Цели, функции и задачи индустрии развлечений. УК-5; ПК-4
2. вопрос: Культурно-досуговая деятельность: виды, типы и функции. УК-5; ПК-4
3. вопрос: Основные категории и направления современной индустрии развлечений. УК-5; ПК-4

«Организация делового и выставочного сервиса»

1. вопрос: Цифровые технологии в профессиональной деятельности. ПК-1; ПК-2
2. вопрос: Роль модератора на мероприятиях: функции, ключевые навыки модератора, этапы работы модератора. ПК-1; ПК-2
3. вопрос: Бриф и аутлайн: определение терминов, основные элементы брифа, отличие брифа от аутлайна. ПК-1; ПК-2

«Деловой протокол»

1. вопрос: Виды официальных визитов глав государств. УК-3; ПК-3
2. вопрос: Виды протокольных приёмов. Технологические особенности. УК-3; ПК-3

«Технологии продаж»

1. вопрос: Этапы персональной продажи и их характеристика. Особенности продажи услуги. ОПК-4; ПК-4
2. вопрос: Основные техники обработки возражения в продажах услуги. ОПК-4; ПК-4

«Анимационный менеджмент в сервисе»

1. вопрос: Технология организации массовых мероприятий: молодёжные музыкальные фестивали. ОПК-2; ПК-2
2. вопрос: Анимационные программы на базе детских оздоровительных лагерей. ОПК-2; ПК-2
3. вопрос: Особенности организации Массовых спортивных мероприятий. ОПК-2; ПК-2

«Цифровые технологии в профессиональной деятельности»

1. вопрос: «Сквозные» цифровые технологии в программе «Цифровая экономика». Применение «сквозных» цифровых технологий использованы для решения задач в различных отраслях экономики. ОПК-1; ОПК-8
2. вопрос: Перспективы развития цифровизации сферы услуг в России. вопрос: Интернет вещей и персонализация контента: понятия, специфика, примеры. ОПК-1; ОПК-8

Образец экзаменационного билета

Дальневосточный государственный университет путей сообщения		
Социально-гуманитарный институт Кафедра МКСиТ	Билет № 1 Государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.01 Сервис Направленность (профиль) «Медиа технологии, деловой и выставочный сервис»	УТВЕРЖДАЮ: Председатель ГЭК «___» _____ 20__ г.
20__ / 20__ уч. год.		
1. Роль модератора на мероприятиях: функции, ключевые навыки модератора, этапы работы модератора. (ПК-1; ПК-2); 2. Бизнес-план: структура и назначение разделов. Показатели эффективности бизнеса. (ОПК-4; ОПК-5; ПК-3); 3. Технология организации массовых мероприятий: молодёжные музыкальные фестивали. (ОПК-2; ПК-2).		

Примерная тематика ВКР

1. Организация выставочной, презентационной деятельности сервисного предприятия и оценка его эффективности
2. Развитие концептуальных предприятий общественного питания в современных условиях
3. Выставочные мероприятия как инструмент продвижения туристской дестинации.
4. Формирование лояльности персонала на предприятиях сервиса.
5. Выставочные работы в сфере сервиса
6. Организация работы фирмы по участию в выставках
7. Клубный отдых: проблемы и перспективы
8. Культурно-досуговая деятельность как средство развития социальной активности молодежи
9. Маркетинговые стратегии в деятельности event-предприятий
10. Совершенствование качества обслуживания на предприятиях сервиса
11. Особенности продвижения услуг на предприятиях сервиса
12. Организация анимационных программ в ресторанном бизнесе
13. Развитие дополнительных услуг на предприятиях сервиса
14. Командообразование в системе управления персоналом
15. Повышение качества услуг на предприятии размещения
16. Организация и развитие развлекательных услуг на предприятиях сервиса
17. Менеджмент современного российского музея: проблемы теории и практики
18. Перспективы развития культурных мероприятий на предприятиях сервиса
19. Организация работы с претензиями на предприятии сервиса
20. Повышение качества гостиничных услуг
21. Управление качеством предоставления услуг предприятий общественного питания
22. Бизнес-моделирование в индустрии медиа: теоретический обзор
23. Методы преодоления стереотипов в межкультурных коммуникациях
24. Методы разработки творческих решений в рекламе
25. Современные технологии организации и система контроля качества сервиса
26. Пути повышения качества сервиса
27. Повышение эффективности работы сервисного предприятия.
28. Роль персонала в обеспечении качества услуг
29. Интернет – технологии в маркетинговой стратегии сервисного предприятия.
30. Управление конкурентоспособностью сервисного предприятия.
31. Структура регионального медиарынка России на примере региона
32. Медиастартапы: особенности разработки, развития, вывода на рынок.
33. Совершенствование планирования развития сервисного предприятия
34. Организация и развитие маркетинговой концепции сервисного предприятия
35. Особенности организации службы приема и размещения в гостиничном предприятии
36. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности
37. Разработка маркетинговой стратегии сервисного предприятия
38. Организация и развитие дополнительных услуг на предприятиях общественного питания
39. Управление персоналом как фактор повышения качества услуг

40. Новые технологии общественного питания в туризме
41. Особенности этики и этикета на сервисном предприятии
42. Особенности организации предприятия питания с национальной кухней
43. Связи с общественностью как метод неценовой конкуренции в сервисе

Инновационные аспекты качества обслуживания

44. Интернет как инструмент маркетинга в функционировании сервисного предприятия.
45. Сетевой активизм и сетевой сервис: особенности поведения и этики в цифровой среде
46. Совершенствование управления системой общественного питания.
47. Формирование кадровой политики сервисного предприятия
48. Мотивация и стимулирование как элементы корпоративной культуры на сервисном предприятии
49. Автоматизированные системы управления отелями и их роль в повышении качества обслуживания клиентов
50. Особенности формирования политики продаж гостиничных услуг
51. Маркетинговые технологии продвижения гостиничных услуг
52. Прогнозирование запросов потребителя гостиничных услуг.
53. Современные подходы к организации маркетинга на сервисном предприятии.
54. Проблемы речевой коммуникации в сфере услуг.
55. Этнические (национальные) особенности вербального и невербального общения с потребителями услуг.
56. Национальные и этнографические особенности обслуживания
57. Новые медиа в современной глобальной коммуникации.
58. Базовые характеристики сетевого принципа коммуникации.
59. Трансформации научной коммуникации под влиянием новых медиа.
60. Мультимедийность как характеристика представления информации в онлайн-среде.
61. Негативные явления в сетевой коммуникации.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. СТ 02-28 «Формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации».
2. СТ 02-13 «Итоговая (государственная итоговая) аттестация студентов по основным профессиональным образовательным программам».
3. СТ 02-16 «Требования к содержанию и оформлению выпускных квалификационных работ».
4. СТ 02-37 «Проектирование основной профессиональной образовательной программы направления подготовки (специальности) и её компонентов».