Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Дрожжина Светлана Владимировна
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.11.2026 13:48:15
Уникальный программный ключ:
7bfbf7f58f4af5b6ed3db5d74de97abcba6ff48e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

Кафедра сервиса и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой сервиса
и гостиничного дела
_____ Я.В. Дегтярева
(подпись)
«__20__» _____02_____ 2025 г.

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

43.04.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование программы магистратуры; при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

к.э.н., доцент	_____	Я.В. Дегтярева
(должность)	(подпись)	(ФИО)

Рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «20» февраля 2025 г., протокол № 15

Донецк 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень универсальных и общепрофессиональных компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)
2. Перечень профессиональных компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в соответствии с ОПОП ВО
3. Рекомендуемая тематика выпускных квалификационных работ по образовательной программе по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)
4. Методические материалы, определяющие процедуру подготовки и защиты ВКР, общую структуру ВКР
5. Процедура оценивания уровня сформированности компетенций выпускников в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)
6. Лист изменений и дополнений

1. Перечень универсальных и общепрофессиональных компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать такими универсальными компетенциями:

Категория универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1$_{УК-1}$ Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2$_{УК-1}$.Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	ИДК-1$_{УК-2}$ Разрабатывает концепцию проекта и план его реализации с учетом возможных рисков, планирует необходимые ресурсы. ИДК-2$_{УК-2}$ Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1$_{УК-3}$ Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2$_{УК-3}$ Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.
Коммуникация	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИДК-1$_{УК-4}$ Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке. ИДК-2$_{УК-4}$ Переводит академические и профессиональные тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык.
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и	ИДК-1$_{УК-5}$ Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы,

Категория универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
	учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии. ИДК-2$_{УК-5}$ Выстраивает профессиональное социальное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровье-сбережение)	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИДК-1$_{УК-6}$ Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует. ИДК-2$_{УК-6}$ Определяет образовательные потребности и способы совершенствования (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки.

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать такими общепрофессиональными компетенциями:

Категория общепрофес-сиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-1.}$ Знает методы формирования технологической концепции и определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ИДК-2$_{ОПК-1.}$. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-2.}$ Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления. ИДК-2$_{ОПК-2.}$ Осуществляет разработку и внедрение стратегий различного уровня в деятельность организаций в сфере сервиса
Качество	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в	ИДК-1$_{ОПК-3.}$ Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества

Категория общепрофес-сиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
	избранной профессиональной сфере	ИДК-2$_{ОПК-3.}$ Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
Маркетинг	ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-4.}$ Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса ИДК-2$_{ОПК-4}$ Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет
Экономика	ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ИДК-1$_{ОПК-5.}$ Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ИДК-2$_{ОПК-5}$. Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса
Научно-прикладные исследования	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1$_{ОПК-6.}$ Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. ИДК-2$_{ОПК-6.}$ Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
Педагогика	ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ИДК-1$_{ОПК-7.}$ Понимает виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения. ИДК-2$_{ОПК-7.}$ Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным

Категория общепрофес-сиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
		программам в сфере сервиса

2. Перечень профессиональных компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в соответствии с ОПОП ВО

Обязательные профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения *не предусмотрены.*

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать такими рекомендуемыми профессиональными компетенциями:

Задача профессио-нальной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование профессиональ-ной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности – организационно-управленческий				
-организовывать работу сервисного предприятия и его структурных подразделений; - разрабатывать стратегию сервисной деятельности, прогнозировать развитие предприятия; - осуществлять внедрение систем управления в деятельность сервисного предприятия.	организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование сервисного сопровождения основных, дополнительных и сопутствующих услуг на всех этапах жизненного цикла; организации других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности;	ПК-1**.** Способен принимать решения об организации сервисной деятельности, исходя из действующих норм правового регулирования и законодательства	ИДК-1$_{ПК-1}$ Определяет цели, задачи и приоритеты в сфере сервисных правоотношений, выбирает оптимальные способы управления, исходя из действующих правовых норм и ограничений. ИДК-2$_{ПК-1}$ Анализирует действующие правовые нормы, адаптирует деятельность предприятия сервиса к изменениям в законодательстве.	Анализ отечественного и зарубежного опыта
		ПК-2. Способен управлять реализацией стратегии развития сервисного предприятия	ИДК-1$_{ПК-2}$ Проводит мониторинг и анализ развития отраслевых рынков ИДК-2$_{ПК-2}$ Разрабатывает реализует стратегии развития сервисного предприятия в соответствии с изменением ситуации на отраслевых рынках	
		ПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления охраной труда сервисного предприятия	ИДК-1$_{ПК-3}$ Применяет законодательные требования и стандарты в области охраны труда сервисных предприятий ИДК-2$_{ПК-3}$ Разрабатывает и внедряет в деятельность сервисных предприятий регламенты и процедуры по охране труда.	Анализ отечественного и зарубежного опыта

Задача профессио-нальной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование профессиональ-ной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
	первичные трудовые коллективы			
Тип задач профессиональной деятельности – проектный				
- руководство проектами по разработке документации с применением систем компьютерного моделирования и проектирования; - оптимизация процессов предоставления услуг сервисного предприятия	организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование сервисного сопровождения основных, дополнительных и сопутствующих услуг на всех этапах жизненного цикла; организации других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности; первичные трудовые коллективы.	ПК-4. Способен к разработке, внедрению и оценке инновационных решений в сфере социально-культурного обслуживания	ИДК-1$_{ПК-4}$ Разрабатывает контекстные, функциональные модели различных уровней, описывающие инновационные процессы в социально-культурном сервисе ИДК-2$_{ПК-4}$ Разрабатывает проекты новых услуг или улучшения существующих на основе моделирования	Анализ отечественного и зарубежного опыта
Тип задач профессиональной деятельности – технологический				
- разрабатывать и реализовывать стратегии продвижения сервисного продукта в цифровой среде; - оптимизиро-вать выбор каналов и технических средств для продвижения услуг; - управлять репутацией и	организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование сервисного сопровождения основных,	ПК-5. Способен к продвижению сервисного продукта на всех этапах жизненного цикла в цифровой среде	ИДК-1$_{ПК-5}$ Применяет цифровые инструменты для наращивания клиентской базы, увеличения продаж и улучшения взаимодействия с клиентами ИДК-2$_{ПК-5}$ Осуществляет анализ ключевых показателей маркетинговых кампаний в цифровой среде	Анализ отечественного и зарубежного опыта
		ПК-6. Способен к эффективному управлению репутацией, взаимодействию с аудиторией и	ИДК-1$_{ПК-6}$ Применяет PR-технологии для реализации стратегии публичных отношений и доверительных отношений с аудиторией ИДК-2$_{ПК-6}$ Разрабатывает и	Анализ отечественного и зарубежного опыта

Задача профессио-нальной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование профессиональ-ной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
взаимодействием с аудиторией сервисного предприятия	дополнительных и сопутствующих услуг на всех этапах жизненного цикла; организации других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности; потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности; первичные трудовые коллективы.	созданию положительного имиджа сервисного предприятия	реализует стратегии управления репутацией сервисных организаций, в т.ч. с использованием информационных технологий	
Тип задач профессиональной деятельности – научно-исследовательский				
- осуществлять исследования и производить анализ бизнес-процессов; - разрабатывать инновационные решения процессов предоставления услуг.	организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование сервисного сопровождения основных, дополнительных и сопутствующих услуг на всех этапах жизненного цикла; организации других	ПК-7. Способен к исследованию процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере профес-сиональной деятельности, оценке и интерпретации полученных результатов	ИДК-1$_{ПК-7}$ Проводит научные исследования бизнес-процессов социально-культурного сервиса с использованием инновационных технологий и методов. ИДК-2$_{ПК-7}$ Оценивает результаты анализа деятельности предприятий и разрабатывает рекомендации по проведению реинжиниринга бизнес-процессов	Анализ отечественного и зарубежного опыта

Задача профессио-нальной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование профессиональ-ной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
	сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности; потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности; инновационные технологии сервисного сопровождения объектов на всех этапах жизненного цикла			

3. Рекомендуемая тематика выпускных квалификационных работ (далее – ВКР) по образовательной программе по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)

№ п/п	Направление тематики
	1. Маркетинг
1.	Анализ тенденций и перспектив развития сферы услуг
2.	Научное обоснование развития сферы социально-культурных услуг в современных условиях
3.	Анализ конъюнктуры и рыночных возможностей предприятий сервиса
4.	Оценка целевого рынка и состояния позиционирования сервисного предприятия
5.	Управление набором стратегических зон хозяйствования предприятия сферы услуг

№ п/п	Направление тематики
6.	Управление конкурентной политикой предприятия на рынке сферы услуг
7.	Управление конкурентоспособностью сервисных предприятий
8.	Бенчмаркинг как инструмент управления конкурентоспособностью услуг
9.	Оценка реализации и совершенствование маркетинговой деятельности предприятия на рынке социально-культурных услуг
10.	Разработка и совершенствование маркетинговой стратегии предприятия сферы услуг
11.	Управление продуктовым портфелем сервисного предприятия
12.	Исследование жизненного цикла продукта (услуги) сервисного предприятия
13.	Управление ассортиментной политикой и конкурентоспособностью услуг сервисного предприятия
14.	Анализ ценообразования и совершенствование ценовой политики сервисного предприятия
15.	Анализ реализации услуг и управление сбытом сервисного предприятия
16.	Управление продвижением и продажей сервисного продукта
17.	Логистика как ключевая составляющая прибыльности предприятия сферы услуг
18.	Управление PR и рекламной деятельностью в работе сервисного предприятия
19.	Управление формированием и реализацией комплекса маркетинговых коммуникаций в деятельности сервисного предприятия
20.	Управление фирменным стилем и разработка корпоративной идентичности сервисного предприятия
21.	Управление имиджем предприятия на рынке социально-культурного сервиса
22.	Управление формированием и развитием бренда сервисного предприятия
23.	Клиентская лояльность как инструмент повышения рыночной привлекательности сервисного предприятия
24.	Управление клиентоориентированностью предприятий сферы услуг и создание уникального торгового предложения
	Менеджмент
25.	Анализ механизмов развития предприятий сферы услуг
26.	Управление деятельностью сервисного предприятия в условиях риска и неопределенности
27.	Управление реализацией стратегии и стратегического набора сервисного предприятия
28.	Анализ и совершенствование системы управления предприятий в

№ п/п	Направление тематики
	сфере социально-культурного сервиса
29.	Научное обоснование управления деятельностью заведений социально-культурного сервиса
30.	Совершенствование организационно-экономического механизма управления на предприятиях сферы услуг
31.	Оценка и совершенствование системы методов управления сервисным предприятием
32.	Функциональный анализ и совершенствование процесса управления сервисным предприятием
33.	Анализ информационного обеспечения и совершенствование коммуникационного процесса в менеджменте предприятия сервиса
34.	Управление планированием и прогнозированием в деятельности предприятий сервиса
35.	Анализ и оптимизация структуры управления предприятий сервиса
36.	Управление персоналом и кадровой политикой на предприятиях сферы услуг
37.	Оценка эффективности и совершенствование организации работы персонала (структурных подразделений и служб) сервисного предприятия
38.	Диагностика и совершенствование системы мотивации персонала в предприятиях сервиса
39.	Анализ и совершенствование механизма стимулирования труда в предприятиях сервиса
40.	Оценка и совершенствование корпоративной культуры предприятия сервиса
41.	Управление социально-психологическими аспектами в деятельности сервисных предприятий
42.	Анализ системы контроля в управлении предприятием сервиса
43.	Совершенствование системы управленческого контроля и регулирования в сервисном предприятии
44.	Оценка процесса принятия и оптимизации управленческих решений в предприятии сервиса
45.	Управление организационным развитием предприятия сферы услуг
46.	Анализ эффективности управления предприятием сервиса
47.	Управление рисками и разработка стратегии риск-менеджмента предприятий сферы услуг
48.	Менеджмент безопасности предприятия сервиса
	Управление бизнес-процессами и качеством услуг
49.	Научное обоснование управления развитием сферы социально-культурных услуг
50.	Системное представление деятельности предприятий гостинично-ресторанного хозяйства

№ п/п	Направление тематики
51.	Управление бизнес-планированием в предприятиях сферы услуг
52.	Анализ и оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы услуг
53.	Совершенствование системы управления бизнес-процессами предприятий сервиса
54.	Разработка и внедрение стратегии управления бизнес-процессами предприятий сервиса
55.	Совершенствование деятельности служб предприятий сервиса на основе анализа бизнес-процессов
56.	Оценка и совершенствование автоматизации бизнес-процессов в предприятии сферы услуг
57.	Использование функционального моделирования при исследовании и совершенствовании бизнес-процессов предприятий сервиса
58.	Моделирование процессов предоставления и продвижения социально-культурных услуг
59.	Разработка операторной модели процессов предоставления и оказания социально-культурных услуг
60.	Разработка элементов процессно-ориентированного управления для внедрения в деятельность предприятий сервиса
61.	Разработка карты процессов сервисного предприятия
62.	Процессный подход к организации и управлению деятельностью предприятий сервиса
63.	Управление качеством услуг в предприятиях сервиса
64.	Научное обоснование способов повышения качества социально-культурных услуг
65.	Методы повышения качества услуг и способы улучшения качества оказания услуг в предприятии сервиса
66.	Совершенствование механизмов контроля качества социально-культурных услуг
67.	Анализ и совершенствование процесса обслуживания в предприятии сервиса
68.	Совершенствование технологии обслуживания и внедрение стандартов обслуживания в деятельность предприятий сервиса
69.	Совершенствование культуры обслуживания и взаимоотношений с клиентами сервисного предприятия
70.	Повышение качества услуг на основе внедрения системы НАССР
	Предпринимательство и организация деятельности
71.	Использование туристско-рекреационного потенциала для организации отдыха в предприятиях социально-культурного сервиса
72.	Анализ приоритетных направлений развития социально-культурного сервиса в регионе
73.	Совершенствование эффективности взаимодействия предприятий социально-культурного сервиса с туристическими и корпоративными

№ п/п	Направление тематики
	компаниями
74.	Франчайзинг как стратегия развития компании социально-культурного сервиса
75.	Управление развитием инновационных компаний и стартапов в сфере социально-культурного сервиса
76.	Анализ развития молодёжного предпринимательства в в сфере социально-культурного сервиса
77.	Сетевые формы предпринимательства в индустрии в сфере социально-культурного сервиса
78.	Современные формы малого предпринимательства в в сфере социально-культурного сервиса
79.	Эффективные формы управления современными предприятиями сервиса
80.	Правовые аспекты защиты интересов и прав потребителей в сфере социально-культурного сервиса
81.	Анализ и совершенствование инфраструктуры предприятий сервиса
82.	Оценка эффективности и модернизация материально-технической оснащенности сервисного предприятия
83.	Совершенствование деятельности по производству социально-культурных услуг
84.	Организация и совершенствование работы специализированных предприятий социально-культурного сервиса
85.	Анализ и совершенствование организации работы контактной зоны сервисного предприятия (предприятия общественного питания)
86.	Анализ и совершенствование организации размещения и обслуживания гостей в предприятиях социально-культурного сервиса
87.	Анализ и совершенствование организации питания в предприятиях социально-культурного сервиса
88.	Анализ и совершенствование организации досуга и развлечений в предприятиях социально-культурного сервиса
89.	Анализ и совершенствование организации предоставления wellness-услуг в предприятиях социально-культурного сервиса
90.	Организация event-деятельности в предприятиях социально-культурного сервиса
91.	Инновационная деятельность в сфере социально-культурного сервиса и методы ее оптимизации
92.	Инвестиционная деятельность в сфере социально-культурного сервиса и привлечение инвесторов для развития
	Технологии и инновации
93.	Анализ современных сервисных технологий и разработка рекомендаций по их совершенствованию
94.	Анализ информационных технологий в сфере услуг и разработка

№ п/п	Направление тематики
	рекомендаций по их внедрению в деятельность предприятий
95.	Использование инновационных технологий как фактор повышения эффективности предприятий сервиса
96.	Инжиниринг и реинжиниринг в социально-культурном сервисе
97.	Аутсорсинг как инструмент повышения эффективности деятельности предприятия сервиса
98.	Внедрение технологий геймификации в сфере социально-культурного сервиса
99.	Разработка рекомендаций по использованию инновационных IT-решений для повышения качества обслуживания в сфере социально-культурного сервиса
100.	Формирование стратегии предприятий социально-культурного сервиса нового поколения на основе цифровых технологий
101.	Формирование конкурентных преимуществ сервисного предприятия на основе внедрения технологических инноваций
102.	Анализ перспектив развития и внедрение технологий хаускипинга в деятельность предприятий социально-культурного сервиса
	Корпоративная социальная ответственность и обучение служением
103.	Реализация аспектов социальной политики государства в сфере социально-культурного сервиса
104.	Корпоративная социальная ответственность в системе управления социальным развитием предприятия сервиса
105.	Совершенствование организации предоставления социальных услуг в предприятии сервиса
106.	Совершенствование деятельности социально-ориентированных предприятий сервиса
107.	Социальное партнерство между работниками и работодателями в сфере в сфере социально-культурного сервиса
108.	Анализ социальной ответственности предприятий в сфере социально-культурного сервиса
109.	Разработка и внедрение концепции социально-этичного маркетинга в деятельность предприятий сервиса
110.	Организация службы социального развития в предприятии сервиса

4. Методические материалы, определяющие процедуру подготовки и защиты ВКР, общую структуру ВКР

Выпускная квалификационная работа является обязательной формой государственной итоговой аттестации выпускника и представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно)

работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

ВКР обучающихся проходят обязательную проверку на наличие заимствований (плагиата) из общедоступных сетевых источников. Итоговая оценка оригинальности текста ВКР устанавливается не менее 70 процентов – для обучающихся по программам магистратуры.

Тематика ВКР должна быть актуальной, соответствовать современному уровню и перспективам развития науки, а по своему содержанию отвечать задачам подготовки высококвалифицированных выпускников с учетом выбранного направления подготовки.

Примерная тематика ВКР разрабатывается кафедрой сервиса и гостиничного дела ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», ежегодно обновляется, рассматривается и утверждается на заседании кафедры.

Темы ВКР с указанием руководителей и консультантов утверждаются приказом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ» и доводятся до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

Для подготовки ВКР за обучающимся (несколькими обучающимися, выполняющими ВКР совместно) закрепляется руководитель ВКР из числа профессорско-преподавательского состава кафедры сервиса и гостиничного дела и консультанты.

В целях обеспечения надлежащего качества и установленных сроков выполнения ВКР кафедра сервиса и гостиничного дела формирует календарный план подготовки ВКР.

ВКР должна представлять собой логически и стилистически связный текст, который раскрывает проведенные исследования, направленные на решение поставленной профессиональной задачи.

Выпускная квалификационная работа, выполняемая в форме магистерской диссертации, включает в себя такие структурные элементы:

1. титульный лист;
2. задание на выпускную квалификационную работу;
3. реферат;
4. содержание;
5. введение;
6. нормативные ссылки;
7. термины и определения;
8. основная часть (содержит 3 раздела с соответствующими подразделами (параграфами), при необходимости пунктами и подпунктами);
9. выводы;
10. список использованных источников;
11. приложения (при наличии);

Для очной формы обучения обязательно к магистерской диссертации прилагается автореферат диссертации – реферат проведенного обучающимся исследования, составленный как самостоятельный документ объемом 7-10 страниц печатного текста.

Автореферат магистерской диссертации должен включать:

- общую характеристику работы, актуальность, цель и задачи исследования;
- объект, предмет, научную новизну исследования;
- методы и методологию проведения исследования;
- практическую значимость полученных результатов;
- апробацию результатов исследования;
- структуру и объем магистерской диссертации;
- основное содержание работы (кратко излагается суть магистерской диссертации по разделам);
- выводы (приводятся выводы и предложения по магистерской диссертации);
- список публикаций по теме магистерской диссертации;
- аннотацию работы на русском и английском языках.

Конкретные требования к структуре и содержанию ВКР определяются кафедрой сервиса и гостиничного дела на основании ФГОС ВО и учебно-методического пособия по выполнению ВКР (Социально-культурный сервис: учебно-практическое пособие по выполнению выпускной квалификационной работы для обучающихся очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерская программа: Социально-культурный сервис) / Л.В. Крылова, Е.В. Куценко, Я.В. Дегтярева, Е.А. Рославцева; М-во науки и высшего образования РФ Фед., гос. орг. бюджет., образоват., учрежден. высш. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостинич. дела. Донецк : ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2023. - 38 с.

Оформление ВКР должно соответствовать требованиям действующих нормативных документов по стандартизации.

После завершения подготовки обучающимся ВКР руководитель ВКР представляет на выпускающую кафедру письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР. В случае выполнения ВКР несколькими обучающимися руководитель ВКР представляет письменный отзыв об их совместной работе в период подготовки ВКР.

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК. Заседание проводится председателем ГЭК.

Заседание ГЭК считается правомочным, если в нем принимают участие не менее двух третей от числа лиц, входящих в состав комиссии.

Защита проводится с обязательным участием обучающегося. При возможности на защите может присутствовать научный руководитель ВКР и рецензент.

При защите ВКР могут применяться дистанционные образовательные технологии. Особенности проведения защиты ВКР с применением дистанционных образовательных технологий определяются Порядком проведения государственной итоговой аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

На защите ВКР обучающийся выступает с кратким докладом (до 15 минут) по теме работы. Выступление должно отражать актуальность темы исследования, его цель и задачи, степень изученности проблемы, структуру работы и полученные выводы. Выступление может иллюстрироваться презентацией и/или раздаточным материалом для членов ГЭК и, при необходимости, для других присутствующих на защите.

После выступления обучающегося члены ГЭК или иные присутствующие на защите лица задают ему вопросы по теме ВКР или по затронутым в ней проблемам. Далее председатель ГЭК знакомит с содержанием отзыва научного руководителя и рецензии, а в случае присутствия на заседании ГЭК руководителя и рецензента, предоставляет возможность им выступить самостоятельно. Обучающемуся предоставляется возможность ответить на замечания, приведенные в отзыве и рецензии, а также сделанные в ходе защиты членами ГЭК.

Оценка ВКР включает:

- оценку качества выполненной работы;
- оценку качества защиты работы.

Оценка качества выполненной ВКР включает:

1. Актуальность, обоснованность проблемы исследования и темы работы – ориентация ВКР на решение актуальных практических проблем (задач) в сфере профессиональной деятельности. Предполагает оценку степени убедительности оснований, побудивших обучающегося выбрать данную задачу для изучения ее по конкретному предприятию, организации, учреждению.

2. Уровень обоснованности решений базируется на уровне теоретической проработки проблемы (задачи), методической грамотности проведенных исследований и достаточности, качестве обоснования предлагаемых решений.

Оценка уровня теоретической проработки проблемы предполагает оценку широты и качества использованных в работе источников информации, логики изложения материала, теоретического обоснования возможных решений проблемы.

Оценка методической грамотности проведенных исследований основана на оценке обоснованности применяемых методик исследования, информационной адекватности, а также правильности использования выбранных методов и методик анализа.

Достаточность и качество обоснования предлагаемых решений оценивается по глубине проработки рассматриваемых в работе вопросов, грамотности аргументации в изложении решений.

3. Научный уровень работы отражают качество, глубина, корректность и достоверность выполненных в ВКР теоретических и экспериментальных исследований, расчетов, испытаний, опытов, степень обоснованности принятых при этом допущений, степень глубины и полноты анализа полученных теоретических, расчетных и экспериментальных результатов, достоверность и обоснованность сделанных при этом теоретических и

практических выводов, а также направления использования современных информационно-вычислительных и программных средств и комплексов, информационных и моделирующих технологий, методик организации и проведения экспериментов.

4. Практическая значимость выполненной ВКР оценивается исходя из возможности практического применения полученных теоретических, расчетных и экспериментальных результатов.

5. Качество оформления ВКР оценивается по качеству оформления работы в целом, графических и иллюстративных материалов, степени соблюдения в них современных нормативных требований, а также по грамотности изложения текстовых материалов, правильности подготовки сопроводительной документации.

6. Оценка руководителя ВКР.

7. Оценка рецензента ВКР.

8. Высокий уровень научно-технической и творческой активности выпускника, выраженный в результативной научной работе: опубликовании материалов ВКР в различных изданиях, отчетах о НИР, оформлении заявок и патентов на изобретения, подготовке конкурсных работ, отмеченных медалями или дипломами и т.п., является фактором, повышающим оценку качества выполненной ВКР.

Оценка качества защиты ВКР включает:

1) Качество доклада оценивается исходя из формы его представления и содержания. Основой для оценки формы представления доклада служат: степень свободы и уверенности изложения материала, способность выпускника выделить научную и практическую ценность выполненных исследований, умение использовать графический, иллюстративный материал.

Уровень содержания доклада оценивается по соответствию доклада содержанию работы, полноте, аргументированности и логической последовательности изложения содержания ВКР, обоснованию используемых методов решения, полученных результатов, практических рекомендаций, выводов, доказательству их корректности, достоверности и практической значимости.

2) Качество ответов на вопросы оценивается по правильности, четкости, полноте и обоснованности ответов, умения лаконично и точно сформулировать свои мысли, используя при этом необходимую научную терминологию.

3) Поведение на защите ВКР отражают: степень адекватности восприятия, правильность и полнота ответов на поставленные вопросы.

Критерии оценки ВКР:

«Отлично» (90-100 баллов**)** – ВКР выполнена на актуальную тему, в ней приведен анализ исследуемой проблемы (задачи); представлены результаты собственных исследований; отражены научно-обоснованные результаты исследования. Работа выполнена с использованием компьютерных технологий, компьютерных программ или собственных программных продуктов.

«Хорошо» (75-89 баллов) – ВКР и ее защита отвечают признакам оценки «хорошо». Выпускник в процессе защиты проявляет широкий профессиональный кругозор, умение логично мыслить. В ответах допускаются неточности, которые не изменяют сущности вопроса.

«Удовлетворительно» (60-74 балла) – ВКР и ее защита, главным образом, отвечают тем требованиям, которые предъявляются к знаниям основного фактического материала. Однако в ответах недостаточно точно формулируются причинно-следственные связи между явлениями и процессами, оперирование фактами происходит на уровне запоминания. Наглядное сопровождение работы недостаточно. Выступление выпускника было не четким; доклад подготовлен в упрощенной форме.

«Неудовлетворительно» (36-59 баллов) – ВКР и ее защита не отвечают предъявляемым требованиям. Выпускник не знает большей части фактического материала, не умеет устанавливать причинно-следственные связи между явлениями и процессами, заучив материал без его осознания.

Решения ГЭК принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав комиссии и участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель ГЭК обладает правом решающего голоса.

Решение, принятое ГЭК, оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем ГЭК.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения защиты ВКР и (или) о несогласии с полученной оценкой результатов защиты ВКР. Порядок и сроки подачи и рассмотрения апелляции установлены Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам специалитета и программам магистратуры.

Порядок проведения защиты ВКР для выпускников из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья установлены Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам специалитета и программам магистратуры.

5. Процедура оценивания уровня сформированности компетенций выпускников в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)

Оценка уровня сформированности компетенций выпускника при защите ВКР приведена в табл.5.1.

Таблица 5.1 – Оценочный лист для оценки уровня сформированности компетенций выпускника

Фамилия, имя, отчество члена ГЭК	Оценка по критерию в баллах										Итоговая оценка в баллах
	А. Умение ставить цель и выбирать пути ее достижения, обобщать и анализировать информацию	Б. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь	В. Умение оформлять, представлять и докладывать результаты выполненной работы	Г. Умение сочетать теорию и практику для решения экономических и управленческих задач	Д. Умение применять творческий (инновационный подход) к решению поставленных задач	Е. Умение выбирать методы исследования, планировать и проводить необходимые эксперименты, интерпретировать результаты и делать выводы	Ж. Умение выполнять элементы проекта	З. Умение использовать стандартные программные средства при проектировании	И. Умение выявлять объекты (процессы) для улучшения (совершенствования, модернизации) в технологии и управлении	К. Умение использовать экономический аппарат для решения задач, возникающих в профессиональной деятельности	
1											
2											
3											
4											
Среднее значение оценки по каждому критерию и итоговая оценка выпускника											

Критерии оценки уровня сформированности компетенций (количество и содержание) выпускника формулируются выпускающей кафедрой сервиса и гостиничного дела с учетом требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис. Оценка по каждому критерию членами ГЭК выставляется в баллах, интервалы значений баллов по каждому критерию разрабатываются кафедрой (кафедрами) самостоятельно.

Итоговая оценка каждого члена ГЭК рассчитывается как сумма баллов по всем критериям, максимальное значение суммы баллов по всем критериям –100.

Оценка уровня сформированности компетенций у выпускника рассчитывается как отношение суммы всех итоговых оценок членов ГЭК к числу членов ГЭК. Среднее значение оценки по каждому критерию рассчитывается как отношение суммы баллов по критерию, выставленных членами ГАК к числу членов ГАК.

Уровни сформированности компетенций выпускника по направлению подготовки 43.04.01 Сервис:

-высокий уровень – компетенции освоены на «отлично», итоговая оценка выпускника в интервале 90-100 баллов;

-средний уровень – компетенции освоены на «хорошо», итоговая оценка выпускника в интервале 75-89 баллов;

-низкий уровень – компетенции освоены на «удовлетворительно», итоговая оценка выпускника в интервале 60-74 баллов;

-компетенции не освоены (освоены на «неудовлетворительно»), итоговая оценка выпускника –59 баллов и менее.

ГЭК может принимать во внимание при вынесении итоговой оценки внешние рецензии на ВКР (при наличии) и отзыв руководителя работы.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций выпускника приведены в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций выпускника

Критерии оценки	Коды компетенций	Шкала оценивания
А. Умение ставить цель и выбирать пути ее достижения, обобщать и анализировать информацию	УК-1, УК-2, УК-6, ПК-4	0-10
Б. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь	УК-1, УК-2, УК-4,	0-10
В. Умение оформлять, представлять и докладывать результаты выполненной работы	УК-2, УК-4	0-10
Г. Умение сочетать теорию и практику для решения экономических и управленческих задач	ОПК-2, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7	0-10
Д. Умение применять творческий (инновационный подход) к решению проставленных задач	УК-1, УК-2, УК-4, ОПК-1	0-10
Е. Умение выбирать методы исследования, планировать и проводить необходимые эксперименты, интерпретировать результаты и делать выводы	УК-1,ОПК-1, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6	0-10
Ж. Умение выполнять элементы проекта	УК-1, УК-2, УК-3, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6	0-10
З. Умение использовать стандартные программные средства при проектировании	ОПК-1	0-10
И. Умение выявлять объекты (процессы) для улучшения (совершенствования, модернизации) в технологии и управлении	ОПК-1, ПК-3, ПК-5, ПК-7	0-10
К. Умение использовать экономический аппарат для решения задач, возникающих в профессиональной деятельности	ОПК-5, ПК-2, ПК-4, ПК-7	0-10

6. Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры сервиса и гостиничного дела, на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой сервиса и гостиничного дела