|  |
| --- |
| Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования Ленинградской области  **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  **ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА**  УТВЕРЖДАЮ  Проректор  по учебно-методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н. Большаков  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  **ПРОГРАММА**  **Б3.02 ВЫПОЛНЕНИЕ И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**  Направление подготовки **43.03.01 Сервис**  Профиль **– «Социально-культурный сервис»**  г. Санкт-Петербург  20\_\_ г. |

**1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ**

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

Цель защиты ВКР состоит в выявлении способности и умений выпускника, опираясь на сформированные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности, грамотно излагать специальную информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

*Задачи выпускной квалификационной работы*:

* углубление, расширение, систематизацию, закрепление теоретических знаний и приобретение навыков практического применения этих знаний при решении профессиональных задач;
* развитие навыков самостоятельной работы с научной и научно-методической литературой, творческой инициативы студентов, стремления к поиску оригинальных, нестандартных профессиональных решений;
* развитие навыков научного и стилистически грамотного изложения материала, убедительного обоснования выводов, практических рекомендаций;
* выявление подготовленности студентов к самостоятельной творческой деятельности по избранному направлению и профилю;
* систематизация и углубление теоретических и практических знаний по избранному направлению подготовки, их применение при решении конкретных практических задач,
* овладение основами научного исследования;
* осмысление будущей профессиональной деятельности;
* приобретение опыта представления и публичной защиты результатов своей деятельности.

Выпуская квалификационная работа по направлению подготовки 43.03.01Сервис (профиль Социально-культурный сервис) представляет собой исследование студентом темы или проблемы, ориентированной на решение профессиональной задачи в области сервиса транспортных средств.

Образовательная организация утверждает список тем ВКР, предлагаемых обучающимся и доводит его до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

**2. Примерная тематика выпускных квалификационных работ**

1. Анализ конкурентной среды предприятий социально-культурного сервиса и фирм-конкурентов (на конкретном примере).
2. Автоматизация бизнес-процессов сервисной организации.
3. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности сервисного предприятия.
4. Выставочная деятельность как перспективное направление продви-жения рекреационного продукта.
5. Использование инновационных технологий на предприятиях сервиса с целью повышения качества обслуживания клиентов.
6. Индивидуальный брендинг как средство продвижения в профессиональной сфере.
7. Использование российскими предприятиями зарубежного опыта управления проектами в сфере социально-культурного сервиса.
8. 14. Историко-культурный потенциал региона как фактор развития услуг в социально-культурной сфере.
9. Клиентоориентированные технологии на предприятии в сфере социально-культурного сервиса.
10. Проблемы и перспективы развития транспортной системы страны.
11. Проектирование услуги на предприятии в сфере социально-культурного сервиса (на выбор студента).
12. Проектирование услуги на предприятии в сфере сервиса социально-культурного сервиса, специализирующихся в области экскурсионной деятельности.
13. Проект бизнес-плана открытия туристского предприятия в г. Санкт-Петербург.
14. Проект-бизнес-плана открытия магазина по торговле автозапчастями.
15. Проект создания предприятия в сфере социально-культурного сервиса.
16. Проектирование информационной системы предприятия в сфере социально-культурного сервиса Повышение качества предоставляемых услуг в сервисной организации.
17. Повышение лояльности клиентов предприятия социально-культурного сервиса.
18. Практика использования информационных технологий сервисной организации.
19. Приоритетные направления развития ивент-индустрии в регионе.
20. Профессиографирование деятельности сотрудников сервисного предприятия.
21. Разработка мероприятий по совершенствованию дополнительных услуг автосервиса.
22. Разработка мероприятий по совершенствованию услуг предприятия общественного питания.
23. Развитие современной сервисной инфраструктуры в регионе.
24. Развитие современных форм экспресс-обслуживания потребителей на предприятии
25. Разработка рекламной стратегии предприятия сервиса.
26. Разработка системы внутрифирменного обучения персонала организации социально-культурного сервиса.
27. Разработка туристского продукта культурно-исторической направленности.
28. Совершенствование деятельности предприятия в сфере социально-культурного сервиса на основе использования информационных технологий.
29. Различия между процессами производства услуг на предприятии в сфере социально-культурного сервиса.
30. Совершенствование организации и технологии обслуживания клиентов.
31. Стратегии развития предприятия в сфере социально-культурного сервиса.
32. Совершенствование организационной культуры в сервисной организации.
33. Сетевые формы предпринимательства в сервисной деятельности.
34. Системы обеспечения безопасности в сфере сервиса и их эффективность.
35. Совершенствование PR-деятельности сервисной организации.
36. Совершенствование деятельности конгрессно-выставочного предприятия.
37. Совершенствование коммуникационной деятельности предприятия сервиса.
38. Совершенствование маркетинговой деятельности сервисной организации.
39. Совершенствование обслуживания потребителей как фактор повышения конкурентоспособности предприятия сервиса.
40. Совершенствование сервисной деятельности на предприятии mice-индустрии.
41. Совершенствование системы мотивации персонала сервисного предприятия.
42. Совершенствование управления качеством обслуживания на предприятии сервиса.
43. Совершенствование управления персоналом сервисной организации.
44. Совершенствование услуг в сервисной организации.
45. Совершенствование PR-деятельности организаций социально-культурного сервиса.
46. Современные тенденции развития сервисной деятельности в индустрии гостеприимства.
47. Современные тенденции развития сервисной деятельности в туризме.
48. Современные формы малого предпринимательства в сервисной деятельности.
49. Технологии управления проектами в сервисной деятельности.
50. Технология организации и проведения крупного событийного мероприятия.
51. Управление проектами на предприятии в сфере социально-культурного сервиса.
52. Управление клиентским опытом в сервисной организации.
53. Управление клиентской базой сервисной организации.
54. Управление спросом на предприятиях сервиса.
55. Формирование имиджа сервисной организации.
56. Формирование индивидуального бренда сервисной организации.
57. Формирование корпоративной культуры персонала сервисной организации.
58. Формирование системы мотивации потребительского спроса в сервисе.
59. Франчайзинг как стратегия развития компании в индустрии сервиса.
60. Этические проблемы в сфере сервиса и пути их решения.

**3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ВЫПОЛНЕНИЯ И ПРОЦЕДУРЕ ЗАЩИТЫ ВКР**

Содержание выпускной квалификационной работы бакалавра определяется ее целями и задачами и учитывает необходимые требования: соответствие проводимого исследования направлению и профилю подготовки, квалифицированное применение теоретических знаний и профессиональных компетенций для решения задач исследования, связь теоретических положений с практическими задачами в рамках работы; *собственный подход к решению дискуссионных проблем теории и практики сферы сервиса транспортных средств,* анализ библиографического материала, самостоятельность изложения и обобщения материала, логическая завершенность работы, наличие выводов.

Структура ВКР включает титульный лист, содержание, введение, основную часть, представленную в 2-3 главах, заключение (включая выводы и предложения), список используемых источников и приложение (при необходимости).

Во введении обозначается актуальность; определяются цели и задачи исследования, раскрывается практическая значимость исследования.

В основной части раскрываются теоретические аспекты по теме ВКР, проводится анализ эмпирических данных; разрабатываются практические рекомендации.

В заключении (включая выводы и предложения) приводятся обобщенные итоги выполненного исследования, формулируются выводы и определяются перспективы продолжения исследования (при необходимости).

Список используемых источников представляет собой корректное библиографическое описание всех источников, использованных обучающимся при подготовке ВКР, в том числе и электронных. В список обязательно включают все процитированные в работе источники, а также те источники по теме работы, которые не были процитированы в ВКР, но изучались в ходе исследования.

Приложение включает вспомогательные и дополнительные материалы, иллюстрирующие основное содержание работы (схемы, географические карты, фотографии, таблицы, методики, графики, дидактические материалы и иллюстрации).

Общий объем ВКР, включая введение, основную часть и заключение, должен составлять не менее 50 страниц машинописного текста без учета списка использованных источников и приложения.

Содержание выпускной квалификационной работы должно позволять сделать вывод о владении выпускником необходимыми компетенциями: 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; ПК-5.

ВКР в печатном виде и на электронном носителе представляется на выпускающую кафедру. После завершения работы над ВКР руководитель ВКР предоставляет на кафедру отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР. Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом.

Тексты выпускных квалификационных работ проверяются на объем заимствования и размещаются в электронно-библиотечной системе университета.

Выпускная квалификационная работа и отзыв (отзыв рецензента) передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Процедура защиты ВКР включает:

* выступление обучающегося;
* ответы обучающегося на вопросы, заданные членами комиссии;
* отзыв научного руководителя;
* заключительное слово обучающегося;
* обсуждение ответов обучающихся членами ГЭК, выставление и объявление оценок (оценки объявляются всей группе после окончания защиты ВКР).

Ход заседания государственной экзаменационной комиссии протоколируется.

**4. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

**4.1 Основная литература:**

1. Сафронова Т. Н., Тимофеева А.М. Основы научных исследований: учебное пособие. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2015. - 131 с.
2. Кузнецов, И. Н. Основы научных исследований : учебное пособие : [16+] / И. Н. Кузнецов. – 6-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 282 с. - Режим доступа: /biblioclub.ru
3. Пещеров, Г. И. Методология научного исследования : учебное пособие : [16+] / Г. И. Пещеров ; Институт мировых цивилизаций. – Москва : Институт мировых цивилизаций, 2017. – 312 с. - Режим доступа: /biblioclub.ru

**4.2 Дополнительная литература:**

1. Горелов С. В. , Горелов В. П. , Григорьев Е. А. Основы научных исследований: учебное пособие. – М., Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 534 c. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/
2. Гелецкий В. М. Реферативные, курсовые и выпускные квалификационные работы: учебно-методическое пособие. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. – 152 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/
3. Родионова Д. Д. , Сергеева Е. Ф. Основы научно-исследовательской работы (студентов): учебное пособие Кемерово. – КемГУКИ, 2010. – 181 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/
4. Сафин Р.Г., Тимербаев Н.Ф. Основы научных исследований: учебное пособие. – Казань: Издательство: КНИТУ, 2008. – 82 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/
5. Шкляр М.Ф. Основы научных исследований: учебное пособие. – Издательство: Дашков и К, 2014. – 244 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/

**5. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

1. Российская государственная библиотека – Режим доступа: http://www.rsl.ru;
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, РИНЦ: – Режим доступа: http://elibrary.ru;
3. Электронная Библиотечная Система (ЭБС) «Университетская библиотека» – вход под своим паролем с главной страницы <https://biblioclub.ru/>
4. Система Антиплагиат. – Режим доступа: http://www.antiplagiat.ru.
5. Статьи известных ученых о методологических проблемах – Режим доступа: http://www.integro.ru/system/s\_metodology.htm;
6. Сабитов Р.А. Основы научных исследований. – Челябинск: ЧГУ, 2002. – 138 с. – Режим доступа: http://dis.finansy.ru/publ/002.htm.