

Интернет-журнал «Мир науки» / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2018, №2, Том 6 / 2018, No 2, Vol 6 <https://mir-nauki.com/issue-2-2018.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/10PDMN218.pdf>

Статья поступила в редакцию 13.03.2018; опубликована 04.05.2018

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Мухина М.В., Фокина Т.А., Васильева Т.Н., Романов В.В., Соколова А.С. Решение профессиональных задач в рамках выпускных квалификационных работ бакалавров по направлению «Сервис» // Интернет-журнал «Мир науки», 2018 №2, <https://mir-nauki.com/PDF/10PDMN218.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

**For citation:**

Mukhina M.V., Fokina T.A., Vasilyeva T.N., Romanov V.V., Sokolova A.S. (2018). The solution of professional tasks within the framework of final qualification works of bachelors in the direction of «Service». *World of Science. Pedagogy and psychology*, [online] 2(6). Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/10PDMN218.pdf> (in Russian)

**УДК 398**

**ГРНТИ 14.35**

**Мухина Мария Вадимовна**

ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина», Нижний Новгород, Россия  
Доцент кафедры «Технологий сервиса и технологического образования»  
Кандидат педагогических наук  
E-mail: mariyamuhina@yandex.ru

РИНЦ: [https://elibrary.ru/author\\_profile.asp?id=737294](https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=737294)

SCOPUS: <http://www.scopus.com/authid/detail.url?authorId=0000-0002-9219-349X>

**Фокина Татьяна Александровна**

ФГАОУ ВО «Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского», Нижний Новгород, Россия  
Преподаватель  
Кандидат педагогических наук, доцент  
E-mail: TFokina70@yandex.ru

РИНЦ: [https://elibrary.ru/author\\_profile.asp?id=667552](https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=667552)

**Васильева Татьяна Николаевна**

ФБУН «Нижегородский НИИ гигиены и профпатологии» Роспотребнадзора, Нижний Новгород, Россия  
Научный сотрудник  
Кандидат биологических наук  
E-mail: tatiana.vasilvas@yandex.ru

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-0453-1098>

РИНЦ: [https://elibrary.ru/author\\_profile.asp?id=862464](https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=862464)

**Романов Вениамин Вячеславович**

АНО ВО «Московский гуманитарно-экономического университет»  
Филиал в г. Нижний Новгород, Россия  
Заведующий кафедрой «Общегуманитарных дисциплин»  
Кандидат философских наук, доцент  
E-mail: fool56@mail.ru

**Соколова Алена Сергеевна**

ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина», Нижний Новгород, Россия  
Бакалавр по направлению «Сервис»  
E-mail: alenalapena@mail.ru

## Решение профессиональных задач в рамках выпускных квалификационных работ бакалавров по направлению Сервис

**Аннотация.** В Российском образовании наблюдается тенденция усиления практико-ориентированности образования, что способствует качественной и профессиональной подготовке будущих выпускников к самостоятельной деятельности. Одним из важнейших показателей готовности студентов решать профессиональные задачи является выполнение выпускной квалификационной работы по направлению подготовки. Авторами в статье проводится обзор и анализ выпускных квалификационных работ студентов, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис» в Нижегородском государственном педагогическом университете имени Козьмы Минина (НГПУ им. К. Минина), в рамках кафедры технологий сервиса и технологического образования. В статье доказывается способность студентов решать сложные практико-ориентированные задачи, такие как: анализ деятельности сервисных организаций и разработка путей их совершенствования, проектирование новых услуг и их внедрение, умение формировать и поддерживать имидж организаций и предприятий, организовывать предпринимательскую деятельность и повышать конкурентоспособность товаров и услуг; проводить экономические расчеты внедряемых мероприятий, разрабатывать и внедрять мероприятия социально-культурной и досуговой деятельности; внедрять социальные технологии и социальные программы в сервисную область; умение применять на практике методы научных исследований в сервисной деятельности. Умение бакалавров решать профессиональные задачи доказывает сформированность компетенций будущих выпускников и соответствие их подготовки требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

**Ключевые слова:** выпускная квалификационная работа; профессиональные задачи; подготовка студентов; анализ работ; Мининский университет; итоговое испытание; направление подготовки «Сервис»

Тенденции развития современного образования убеждают в необходимости обеспечения практико-ориентированности процесса обучения, приобщения бакалавра к решению профессиональных задач, обеспечивающих качественную подготовку будущего специалиста [11, 13].

Обеспечение практической направленности предполагает обращение студента к самостоятельным формам работ, наличием большой доли исследовательских и научных проектов в процессе обучения, что соответствует и требованиям ФГОС ВО [2, 7, 15]. Заключительным этапом подготовки выпускника является работа над выпускной квалификационной работой. Именно она позволяет в полной мере реализовать личностный потенциал выпускника, оценить уровень и качество его профессиональной подготовки [9].

Не является исключением и факультет управления и социально-технических сервисов (ФУСТС) Нижегородского государственного педагогического университета имени Козьмы Минина (НГПУ им. К. Минина), и, в частности, кафедра технологий сервиса и технологического образования, которая реализует подготовку специалистов (бакалавров и магистров) по направлению «Сервис», профили Социально-культурный сервис, Сервис в недвижимости, Сервис оказания услуг населению [3, 6]. Подготовка по данному направлению и профилям ведется уже много лет, кафедрой накоплен большой опыт осуществления процессов обучения и воспитания студентов [1, 12, 14]. По направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» разработана основная профессиональная образовательная программа (ОПОП),

реализация которой обеспечивает подготовку конкурентоспособных, мобильных специалистов, востребованных на рынке труда и готовых к решению профессиональных задач.

Как показывает исследование проблематики тем выпускных квалификационных работ, многие из будущих бакалавров уже определились со сферой своей профессиональной деятельности и выбрали в этом качестве сервисную, организационно-управленческую, финансовую, научно-исследовательскую, образовательную деятельность, поэтому студенты в ходе выполнения ВКР и ее защиты демонстрируют высокий общий уровень подготовки к будущей профессиональной деятельности по направлению «Сервис» [8, 10]. Наши выпускники четко представляют свою специальность как вид сервисной деятельности, включающей совокупность средств, форм и методов организации и оказания услуг, направленных на удовлетворение индивидуальных потребностей сферы социально-культурного сервиса.

Анализ ВКР показывает, что выпускники умеют проводить технико-экономический анализ деятельности сервисной организации, разрабатывать основные направления ее совершенствования; знают влияние организационных, экономических и психологических факторов на эффективность ведения дел в сервисной области, знают запросы потребителей, способы формирования спроса, в том числе и с помощью формирования потребностей; умеют формировать и поддерживать имидж организаций и предприятий, внедрять современные достижения в сферу профессиональной деятельности; знают и умеют использовать методики изучения потребности общества в товарах и услугах; умеют организовывать предпринимательскую деятельность и повышать конкурентоспособность товаров и услуг; знают методы планирования, экономного расходования бюджета, источники пополнения бюджета и способы их использования; осуществляют разработку и внедрение современных сервисных технологий; используют современные компьютерные технологии в сервисе; проводят анализ характеристик современных технических средств и умеют выбирать их оптимальное сочетание; умеют создавать благожелательные межличностные отношения на предприятии, умеют разрабатывать и внедрять мероприятия социально-культурной и досуговой деятельности; разрабатывать и реализовывать мероприятия по укреплению здоровья и физического развития членов социума, разрабатывать и внедрять социальные технологии и социальные программы общества в сервисную область; знают и применяют на практике методы научных исследований в сервисной деятельности [4, 5].

Тематика выпускных квалификационных работ является актуальной, освещает наиболее острые проблемы современного менеджмента и маркетинга в социально-культурном сервисе, управления персоналом, исследования систем управления сервисных организаций и др., носит ярко выраженный практико-ориентированный характер и полностью отвечает современному уровню научных разработок. Полученные результаты отличаются новизной и практической значимостью.

Остановимся на конкретных примерах выпускных квалификационных работ, выполненных в последние годы выпускниками ФУСТС по направлению «Сервис».

Так, например, в выпускной квалификационной работе Гришиной Ю.С., обучающейся по направлению 43.03.01 «Сервис», выявлены особенности рекламной деятельности в сфере гостиничного бизнеса, на примере гостиничного комплекса «Заречный», а также выработаны рекомендации по её совершенствованию.

Для достижения этой цели автор решил следующие задачи:

- 1) изучил теоретические и методологические основы организации рекламной кампании;
- 2) исследовал организацию рекламной деятельности гостиничного комплекса «Заречный»;

3) изучил этапы организации и проведения рекламной кампании.

Анализ маркетинговой деятельности гостиницы, проведенный автором, позволил выявить следующие проблемы:

- отсутствие специалиста по маркетингу (за функции маркетинга отвечает генеральный директор гостиницы);
- недостаточное использование рекламных возможностей гостиницы.

В результате автором были сформулированы следующие рекомендации по совершенствованию рекламной деятельности ОАО ГК «Заречный»:

- приглашение маркетолога на год;
- участие в Международной туристской выставке, которая будет проходить с 16 по 19 марта 2018 года в Москве (выставки полезны с точки зрения установления и поддержания контактов с партнерами);
- обращение в креативное агентство «Yeti», которое предлагает услуги скрытого и вирусного маркетинга (скрытой рекламой является система распространения нужной заказчику информации в форумах, блогах и сообществах);
- размещение печатной рекламы в журналах «Туризм и Отдых», «Афиша-Мир», «Отдых в России».

Автором выполнено экономическое обоснование предложенных рекомендаций. Затраты по предлагаемым мероприятиям будут составлять 2 688 000 рублей в год.

Работа Гудкова А.А. «Разработка уникального сервиса «Кинотеатр под открытым небом»» посвящена проектированию новой услуги, нацеленной на открытие и продвижение нового бизнес-проекта. Автором была всесторонне изучена проблема малого бизнеса (сектора организации досуга и развлечений) и выявлена тенденция неуклонного роста интереса россиян к просмотру кинофильмов. Намерения государства оказывать содействие в решении проблем борьбы с видеопиратством, по мнению специалистов, обеспечат финансовые доходы кинотеатров к 2017 году в размере 95 миллиардов рублей.

Изучение информационных источников по данной проблематике убедило автора выдвинуть идею о создании кинотеатра под открытым небом и разработать проект уникального сервиса для данного вида бизнеса, а анализ мнений специалистов и прогнозов аналитиков показали автору перспективность развития данной ниши в Нижнем Новгороде.

Кинотеатры для автомобилистов давно пользуются популярностью в развитых странах, в России данный вид сервисной услуги только начинает развиваться. Грамотный подход к организации кинотеатра под открытым небом, может стать прибыльным бизнес-проектом. В качестве демонстрационного материала могут быть не только фильмы, но и трансляции – Чемпионатов Мира и Европы, Чемпионата России по футболу, хоккею, баскетболу, Олимпийские игры, матчи по футболу Лиги Чемпионов, заезды Формулы 1 и т. д.

Автор провел исследование возможностей технологического обеспечения открытых кинотеатров. Оно показало, что есть возможность обеспечить высокое качество изображения, а также возможность обеспечить качество звука через современные аудиосистемы. Инновационные технологии предлагают возможность использования надувных экранов. Уникальность бизнес-проекта состоит в том, чтобы запустить совместный проект с кейтерингом или ресторатором, который подаст зрителям, приехавшим смотреть фильм, те самые блюда, которые едят герои кинокартины на экране. Свежий, горячий, аппетитный бургер или даже картофель фри поданные вовремя – в момент, когда их же едят на экране герои

фильма, создадут ту самую «атмосферу», которой лишены многие обычные кинотеатры с попкорном.

Автором разработан бизнес-план данного проекта, рассчитана точка преодоления безубыточности.

В выпускной квалификационной работе Красильниковой Н.А. на тему «Развитие краеведческого туризма на базе палаточного эколого-туристического лагеря «Остров КЭТЛ», обучающейся по направлению 43.03.01 «Сервис» исследуется проблема краеведческого туризма.

Краеведение учит людей любить не только свои родные места, но и знать о них, приучает их интересоваться историей, искусством, литературой, повышать свой культурный уровень. Это самый массовый вид науки.

В научном исследовании автором выполнен анализ особенностей краеведческого туризма в Нижегородской области на примере Уренского района.

Новизна дипломной работы заключается в разработке и апробации краеведческого маршрута «Исчезнувшие деревни Карповского сельского совета» на базе палаточного эколого-туристического лагеря «Остров КЭТЛ». После апробации разработанного автором маршрута, потребовалось внесение корректив в маршрутную карту, что увеличило привлекательность разработанной экскурсии.

Разработанная краеведческая экскурсия может послужить в дальнейшем хорошей базой краеведческого туризма не только для участников лагеря, но и других жителей Уренского района, увлекающихся краеведением.

В выпускной квалификационной работе Овсянниковой Я.О. «Разработка и внедрение экскурсионного маршрута в усадьбу Припьянья Нижегородской области» основу программы дипломного исследования составили:

- анализ культурно-исторического и туристско-рекреационного потенциала Сергачского района для развития познавательного туризма;
- выявление тенденций развития Сергачского рынка экскурсионных услуг;
- определение перспектив усадебного туризма;
- разработка туристического продукта;
- разработка способов внедрения нового продукта в туристическую индустрию Нижегородской области.

Итогом дипломного исследования явилась разработка турпродукта, который был предложен некоторым туроператорам, работающим в Москве и Нижегородской области, а именно в ООО «ILVES TOUR». Руководитель компании проявил интерес к данному продукту, идея понравилась, но были выявлены некоторые замечания в проекте, которые в дальнейшем были устранены. Также была разработана рекламная брошюра, с помощью которой турпродукт был предложен в нескольких туристских организациях.

Рубановой А. в выпускной квалификационной работе на тему «Исследование и совершенствование организации внутреннего пространства офисных помещений» исследовалась проблема эргономики и эстетики внутреннего пространства офисных помещений.

Исследование проводилось в сервисной организации, занимающейся обеспечением рекламной деятельности. Одним из основных направлений, которые осуществляет компания

является создание уникальных выставочных стендов: их разработка, монтаж, демонтаж, технологическое обеспечение, сопровождение на любой выставочной площади.

Автором были изучены теоретические основы организации офисных помещений и особенности построения офисного пространства рекламных агентств. Было исследовано влияние интерьера и дизайна помещения на имидж и состояние сотрудников. По итогам работы автором были разработаны и внедрены рекомендации, которые будут способствовать оптимизации работы компании и росту её делового имиджа.

В работе Храмовой А.Е. тему «Фирменный стиль как элемент корпоративного имиджа туристической фирмы» исследовалась актуальная и, необходимая для выживания в конкурентной среде проблема узнаваемости компании.

Фирменный стиль – рекламный и маркетинговый инструмент компании, способствующий формированию благоприятного впечатления об имидже и эффективности рекламных контактов с потребителем. Фирменный стиль на высоком уровне косвенно подтверждает надежность фирмы, гарантирует, что фирма во всем соблюдает образцовый порядок как в производстве, так и в любой другой деятельности.

Поэтому целью ВКР являлось проведение анализа существующего фирменного стиля организации и разработка рекомендаций по его совершенствованию.

Для этого был проведен анализ фирменного стиля туристического агентства «BEST-тур», который показал, что фирменный стиль организации развит слабо и требует работы над его совершенствованием.

По итогам проведенного анализа, автор сделал вывод о том, что технология формирования фирменного стиля в туристической фирме «BEST-тур» применяется не в полной мере. Отсутствуют его следующие составляющие:

- 1) фирменная одежда;
- 2) фирменный цвет и шрифт;
- 3) логотип;
- 4) слоган;
- 5) корпоративный герой;
- 6) схема верстки;
- 7) фирменный сайт;
- 8) сувенирная продукция.

Автором были разработаны некоторые составляющие фирменного стиля: фирменный логотип, фирменный слоган, разработана и утверждена вывеска организации, изготовлен для сотрудников фирмы элемент фирменной одежды – шейный платок, разработана архитектура фирменного сайта.

Также было предложено изготовление фирменного сувенира – ручки как элемента фирменного стиля организации и фирменных подарков – подарочный сертификат, дисконтная карта.

Автором были выполнены экономические расчеты затрат на совершенствование фирменного стиля агентства «BEST-тур». В течение 1 года они составят – 46400 рублей, руководство фирмы одобрило данные расходы и запланировало выделить средства на внедрение разработок.

Из приведенных выше примеров следует, что особенностью каждой работы является направленность на решение актуальных, нацеленных на практическое внедрение задач сервисных организаций, разработка конкретных мероприятий или предложений по ее решению. Очень часто тематика выпускной квалификационной работы бывает инициирована сервисной организацией, и проблема исследования является социальным заказом определенной организации.

Результаты итоговой аттестации студентов свидетельствуют, что на кафедре технологий сервиса и технологического образования сложилась целостная система обучения, направленная на подготовку высокопрофессионального, конкурентоспособного выпускника, готового и умеющего творчески решать профессиональные задачи различной степени сложности и являющегося высокообразованной, интеллектуально развитой личностью.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Груздева М.Л. Современные концепции формирования информационной культуры: сравнительный анализ // Вестник Мининского университета: сетевое издание. 2014. №4(9). – ISSN 2307-1281.
2. Компетентностно-ориентированная стратегия профессиональной подготовки студента / Коллект. Монография. Под ред. Л.Е. Шапошникова, В.В. Николиной, О.А. Сафоновой). Н. Новгород, 2011. С. 249.
3. Кралова А., Шевченко С.М., Мухина М.В. Интернационализация экономического образования в рамках проекта «Темпус» // Вестник Мининского университета. 2014. № 4 (8). С. 30.
4. Мухина М.В. Совершенствование процесса обучения специалистов сервисных направлений в НГПУ имени Козьмы Минина // В сборнике: Наука и образование: проблемы и перспективы. Сборник статей Международной научно-практической конференции. Ответственный редактор: Сукиасян А.А. 2014. С. 111-113.
5. Мухина М.В., Плетнева А.С. Информатизационные технологии в образовании. В сборнике: Интеграция информационных технологий в систему профессионального обучения. сборник статей по материалам региональной научно-практической конференции. Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина. 2016. С. 33-35.
6. Мухина М.В., Плетнева А.С., Пачурин Г.В. Исследование путей повышения конкурентоспособности предприятия // Фундаментальные исследования. 2016. № 12-4. С. 891-896.
7. Организация проектной деятельности в школе в свете требований ФГОС: метод. Пособие / А.В. Роготнева, Л.Н. Тарасова и др. – М.: Гуманитарный изд. центр ВЛАДОС, 2015. – 120 с.
8. Саляева Е.Ю. Использование активных методов обучения в системе работы по развитию профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров сервиса // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2014. №1. С. 165-168.
9. Сибатуллина А.М. Организация проектной и научно-исследовательской деятельности / А.М. Сибатуллина Йошкар-Ола: ПГТУ, 2012. – 93 с.

10. Смирнова Ж.В., Мухина М.В. Самостоятельная работа студентов по направлению подготовки «Сервис» // Современные проблемы науки и образования. 2016. № 5. С. 248.
11. Тюмина Н.С., Шевченко С.М. Современные тенденции развития российского образования // Социальные и технические сервисы: проблемы и пути развития сборник статей по материалам II Всероссийской научно-практической конференции. Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина, 2015. – С. 193-196.
12. Шевченко С.М., Лебедева Т.Е. Повышение качества подготовки специалиста // Профессиональное образование. Столица. 2009. № 12. С. 30-31.
13. Шевченко С.М., Тюмина Н.С. Тенденции инновационного развития общего образования // Интеграция информационных технологий в систему профессионального обучения сборник статей по материалам региональной научно-практической конференции. Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина, 2016. – С. 50-52.
14. Штефан А.Н., Фокина Т.А. Организация психологического сопровождения процесса адаптации молодых учителей к работе в сельской школе // Вестник Московского гуманитарно-экономического института. 2016. № 2. С. 52-56.
15. Alena Králová, Marie Urbanová, Mukhina Mariya, Sofia Shevchenko. Didactic aspects in Education of Economic Subjects from the View of Entrepreneurships Education. The Quarterly Journal for Education Media 4U – ISSN 1214-9187, page 16-19, the 12th edition. 2015. – №2 (ERIH PLUS).



**Mukhina Mariia Vadimovna**

Minin Nizhny Novgorod state pedagogical university, Nizhny Novgorod, Russia  
E-mail: mariyamuhina@yandex.ru

**Fokina Tatyana Aleksandrovna**

Lobachevsky state university of Nizhny Novgorod – national research university, Nizhny Novgorod, Russia  
E-mail: TFokina70@yandex.ru

**Vasilyeva Tatyana Nikolaevna**

Nizhny Novgorod research institute for hygiene and occupational pathology, Rosпотребнадзор, Nizhny Novgorod, Russia  
E-mail: tatiana.vasilvas@yandex.ru

**Romanov Veniamin Vyacheslavovich**

Nizhny Novgorod institute of the Moscow humanitarian and economics university  
Nizhny Novgorod branch, Russia  
E-mail: fool56@mail.ru

**Sokolova Alena Sergeevna**

Minin Nizhny Novgorod state pedagogical university, Nizhny Novgorod, Russia  
E-mail: alenalapena@mail.ru

## **The solution of professional tasks within the framework of final qualification works of bachelors in the direction of Service**

**Abstract.** In the Russian education there is a tendency to increase the practical quality of education, which contributes to the qualitative and professional preparation of future graduates for independent activity. One of the most important indicators of students' readiness to solve professional problems is the performance of final qualification work in the direction of training. Authors in the article review and analyze final qualifying works of students studying in the direction of 43.03.01 – Service in Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University (NGPU named after K. Minin), within the Department of Technology of Service and Technological Education. The article proves the ability of students to solve complex pratikoorientirovannye tasks, such as: analysis of the activities of service organizations and developing ways to improve them, the design of new services and their implementation, the ability to form and maintain the image of organizations and enterprises, organize business activities and improve the competitiveness of goods and services; carry out economic calculations of the implemented measures, develop and implement measures of socio-cultural and leisure activities; implement social technologies and social programs in the service area; the ability to apply the methods of scientific research in service activities in practice. The ability of bachelors to solve professional problems proves the competence of future graduates and the compliance of their preparation with the requirements of the federal state educational standard of higher education.

**Keywords:** graduation qualification work; professional tasks; preparation of students; the analysis of works; the Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University; the final test; the direction of training – Service