

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2023 15:47:19
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ea9882475

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Экономики и менеджмента
Кафедра Экономики и менеджмента

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**
(включая оценочные материалы)

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Технологии менеджмента в сервисе
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма обучения	очная

Программа государственной итоговой аттестации основной профессиональной образовательной программы высшего образования рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 6 от 21.02.2023 г.

Разработчик программы государственной итоговой аттестации:

доцент В.В. Варзин

Заведующий кафедрой С.Г. Радько

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственная итоговая аттестация (ГИА) является завершающим этапом процесса обучения, служит результирующей оценкой качества освоения обучающимся образовательной программы высшего образования.

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных профессиональных образовательных программ высшего образования (далее – ОПОП ВО) соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта и является обязательной.

К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей программе бакалавриата.

Проведение ГИА регулируется соответствующими нормативными актами Минобрнауки России и университета.

Государственная итоговая аттестация выпускников при её успешном прохождении завершается присвоением квалификации и выдачей диплома государственного образца.

1.1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является оценка сформированности заявленных компетенций и уровня профессиональной подготовки выпускника по использованию теоретических и практических междисциплинарных знаний, умений, навыков для решения задач в области профессиональной деятельности бакалавра.

Задачи государственной итоговой аттестации:

- определить уровень теоретической подготовки выпускников;
- определить уровень профессионального применения знаний, умений, навыков и опыта деятельности выпускников при анализе и решении актуальных проблем в области профессиональной деятельности, установленной п. 2.1 образовательной программы;
- определить степень подготовки выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности в области:
 - маркетинговых исследований рынка, потребителей, конкурентов (сбор и анализ информации о ценах на товары, работы, услуги) в сфере сервиса;
 - оценки результатов процессов обслуживания потребителей;
 - оценки эффективности деятельности структурных подразделений сервисной организации;
 - подготовки мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания.

1.2. Вид и объем государственной итоговой аттестации

Государственные аттестационные испытания:

- защита выпускной квалификационной работы.

Сроки проведения государственной итоговой аттестации устанавливаются в соответствии с календарным учебным графиком данной образовательной программы.

1.3. Общая трудоёмкость ГИА по учебному плану составляет:

В государственную итоговую аттестацию входят:	Самостоятельная работа обучающегося	
	з.е.	час.
выполнение и защита выпускной квалификационной работы	9	324

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения всех компонентов основной профессиональной образовательной программы у выпускника должны быть сформированы все компетенции, установленные федеральным государственным образовательным стандартом, и компетенции выпускников, установленные университетом на основе профессиональных стандартов и требований.

Результаты освоения образовательной программы основаны на планируемых результатах обучения по каждой учебной дисциплине/учебному модулю, практике.

Организация деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенциями, приобретению опыта деятельности, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по каждой учебной дисциплине/учебному модулю, практикам описана в соответствующих рабочих программах.

2.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

На государственной итоговой аттестации выпускники должны продемонстрировать владение следующими универсальными компетенциями:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции (ИД-УК)
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-УК-1.1 Анализ поставленной задач с выделением ее базовых составляющих. Определение, интерпретация и ранжирование информации, необходимой для решения поставленной задачи; ИД-УК-1.2 Использование системных связей и отношений между явлениями, процессами и объектами; методов поиска информации, ее системного и критического анализа при формировании собственных мнений, суждений, точек зрения; ИД-УК-1.3 Планирование возможных вариантов решения поставленной задачи, оценка их достоинств и недостатков, определение связи между ними и ожидаемых результатов их решения; ИД-УК-1.4 Анализ путей решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте;
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД-УК-2.1 Анализ поставленной цели и определение круга задач в рамках поставленной цели, связей между ними и ожидаемых результатов их решения, анализ альтернативных вариантов для достижения намеченных результатов; использование нормативно-правовой документации в сфере профессиональной деятельности; ИД-УК-2.2 Оценка решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля,

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции (ИД-УК)
		<p>корректировка способов решения профессиональных задач; ИД-УК-2.3 Определение имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач; ИД-УК-2.4 Представление результатов проекта, предложение возможности их использования и/или совершенствования в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости коррекция способов решения задач;</p>
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>ИД-УК-3.1 Определение своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; ИД-УК-3.2 Учет особенностей поведения и интересов других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе; ИД-УК-3.3 Анализ возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и построение продуктивного взаимодействия с учетом этого; ИД-УК-3.4 Осуществление обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценка идей других членов команды для достижения поставленной цели; ИД-УК-3.5 Установка и поддержание контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе с применением методов конфликтологии, технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии;</p>
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>ИД-УК-4.1 Выбор стиля общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптация речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия; ИД-УК-4.2 Ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий; ИД-УК-4.3 Применение на практике деловой коммуникации в устной и письменной формах, методов и навыков делового общения на русском и</p>

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции (ИД-УК)
		иностранном языках; ИД-УК-4.4 Выполнение переводов профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный;
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-УК-5.1 Анализ современного состояния общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; ИД-УК-5.2 Использование знаний о социокультурных традициях различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, историческое наследие при социальном и профессиональном общении; ИД-УК-5.3 Применение способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач; ИД-УК-5.4 Применение принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции;
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИД-УК-6.1 Использование инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей; ИД-УК-6.2 Определение приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста. Построение профессиональной карьеры и определение стратегии профессионального развития; ИД-УК-6.3 Оценка требований рынка труда и предложений образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста; ИД-УК-6.4 Определение задач саморазвития и профессионального роста, распределит их на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения; ИД-УК-6.5 Использование основных возможностей и инструментов непрерывного образования (образования в течение всей жизни) для реализации собственных потребностей с учетом личностных возможностей, временной

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции (ИД-УК)
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	перспективы развития деятельности и требований рынка труда; ИД-УК-7.1 Выбор здоровьесберегающих технологий для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности; ИД-УК-7.2 Планирование своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности; ИД-УК-7.3 Соблюдение норм здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности;
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	ИД-УК-8.1 Классификация источников чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; причин, признаков и последствий опасностей, способов защиты от чрезвычайных ситуаций; планирование мероприятий по безопасности труда на предприятии, в том числе, с использованием технических средств защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации; ИД-УК-8.2 Поддержание безопасных условий жизнедеятельности; выявление признаков, причин и условий возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивание вероятности возникновения потенциальной опасности и принятие мер по ее предупреждению; ИД-УК-8.3 Определение основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; ИД-УК-8.4 Разъяснение правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказание первой помощи, описание способов участия в восстановительных мероприятиях;
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	ИД-УК-9.1 Понимание базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, целей и форм участия государства в экономике; ИД-УК-9.2 Применение методов личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использование финансовых инструментов для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирование

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции (ИД-УК)
		собственных экономических и финансовых рисков; ИД-УК-9.3 Применение экономических знаний при выполнении практических задач; принятие обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности;
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	ИД-УК-10.1 Понимание основных терминов и понятий гражданского права, используемых в антикоррупционном законодательстве, сущности коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями; ИД-УК-10.2 Использование действующего антикоррупционного законодательства в практике его применения как способов профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней; ИД-УК-10.3 Анализ и правильное применение правовых норм о противодействии коррупционному поведению обеспечивающих борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; ИД-УК-10.4 Выбор правомерных форм взаимодействия с гражданами, структурами гражданского общества и органами государственной власти в типовых ситуациях.

2.2. Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

На государственной итоговой аттестации выпускники должны продемонстрировать владение следующими общепрофессиональными компетенциями, на основе которых были сформированы профессиональные компетенции:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции (ИД-ОПК)
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИД-ОПК-1.1 Применение современных информационных технологий, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности; ИД-ОПК-1.2 Осуществление поиска и выбора технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации; ИД-ОПК-1.3 Использование технологических новаций и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации;

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции (ИД-ОПК)
		ИД-ОПК-1.4 Использование передового отечественного и зарубежного опыта в области производства требуемой продукции;
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-ОПК-2.1 Использование методов и приемов планирования и прогнозирования деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса; ИД-ОПК-2.2 Использование методов управления рисками, разработка подходов к управлению проектами, принятие решений в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность; ИД-ОПК-2.3 Использование форм, методов и принципов организации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других видов, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; ИД-ОПК-2.4 Использование методов и приемов мотивации сотрудников и координации деятельности предприятий (подразделений, отделов) при решении задач профессиональной деятельности;
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-ОПК-3.1 Применение национальных, межгосударственных, международных стандартов и нормативных правовых актов по управлению качеством продукции (работ, услуг) в профессиональной деятельности; ИД-ОПК-3.2 Использование основных методов и современных подходов к управлению качеством; ИД-ОПК-3.3 Определение качества и особенностей услуги с учетом требований стандарта;
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-ОПК-4.1 Использование основных видов маркетинговых коммуникаций; ИД-ОПК-4.2 Использование методов продвижения и продажи сервисного продукта; ИД-ОПК-4.3 Использование методов работы с первичными и вторичными источниками маркетинговой информации;
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИД-ОПК-5.1 Применение основных показателей хозяйственной деятельности организации, организации производства и управления; ИД-ОПК-5.2 Использование основ экономики в избранной сфере профессиональной деятельности; ИД-ОПК-5.3 Использование методов разработки и расчёта эффективности

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции (ИД-ОПК)
		проекта;
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИД-ОПК-6.1 Использование норм международного права, законодательства Российской Федерации и действующих нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере сервиса; ИД-ОПК-6.2 Использование нормативных правовых актов в работе с персональной информацией для обеспечения коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений и др.;
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-ОПК-7.1 Применение нормативных и правовых актов в сфере безопасности жизнедеятельности, экологии и здравоохранения в рамках своей профессиональной деятельности; ИД-ОПК-7.2 Поддержание безопасных условий обслуживания потребителей на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности; ИД-ОПК-7.3 Соблюдение требований заинтересованных сторон в избранной сфере деятельности;
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИД-ОПК-8.1 Использование современных информационных систем и технологий для эффективного решения профессиональных задач; ИД-ОПК-8.2 Осуществление коммуникации с помощью современных средств связи (видеоконференции, скайп, вебинары); ИД-ОПК-8.3 Обработка результатов проведенных исследований, подготовка аналитических выводов на основе собранных данных с помощью информационных технологий.

2.3. Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

На государственной итоговой аттестации выпускники должны продемонстрировать владение следующими профессиональными компетенциями:

Наименование профессиональных стандартов	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции (ИД-ПК)
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий		
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов)	ИД-ПК-1.1 Использование методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале; ИД-ПК-1.2 Использование основных

Наименование профессиональных стандартов	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции (ИД-ПК)
<p>33.008 Руководитель предприятия питания</p> <p>33.012 Специалист по подбору персонала (рекрутер)</p> <p>16.006 Работник в области обращения с отходами</p> <p>16.009 Специалист по управлению жилищным фондом</p> <p>16.018 Специалист по управлению многоквартирными домами</p> <p>40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>организации сферы обслуживания</p>	<p>положений теории управления для организации современного бизнеса в области сервиса;</p> <p>ИД-ПК-1.3 Использование методик оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисной организации;</p> <p>ИД-ПК-1.4 Использование научно обоснованных принципов формирования системы бизнес-процессов организации сферы обслуживания;</p> <p>ИД-ПК-1.5 Использование современных методов управления, принятие управленческих решений в условиях различных мнений и неопределенности</p>
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный		
<p>33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</p> <p>33.008 Руководитель предприятия питания</p> <p>33.013 Официант/бармен</p> <p>33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок</p> <p>16.006 Работник в области обращения с отходами</p> <p>16.009 Специалист по управлению жилищным фондом</p> <p>16.018 Специалист по управлению многоквартирными домами</p>	<p>ПК-2. Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями</p>	<p>ИД-ПК-2.1 Анализ и оценка факторов, влияющих на процессы взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями;</p> <p>ИД-ПК-2.2 Применение методов оценки результатов процессов обслуживания потребителей;</p> <p>ИД-ПК-2.3 Подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания;</p> <p>ИД-ПК-2.4 Оформление деловой документации; организационных, распорядительных, информационно-справочных документов организации;</p> <p>ИД-ПК-2.5 Использование принципов и методов формирования и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>

Наименование профессиональных стандартов	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции (ИД-ПК)
40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса		
Тип задач профессиональной деятельности: исследовательский		
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	ПК-3. Способен применять методы прикладных исследований и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ИД-ПК-3.1 Осуществление маркетинговых исследований рынка, потребителей, конкурентов (сбор и анализ информации о ценах на товары, работы, услуги) в сфере сервиса;
33.008 Руководитель предприятия питания		ИД-ПК-3.2 Проведение исследований рынка труда;
33.012 Специалист по подбору персонала (рекрутер)		ИД-ПК-3.3 Анализ достижений отечественной и зарубежной науки и техники и их адаптация в деятельность сервисной организации;
33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок		ИД-ПК-3.4 Разработка схем и процедур выполнения бизнес-процессов сервисной организации;
33.020 Специалист по профессиональной уборке		ИД-ПК-3.5 Разработка рекомендаций по применению новых технологических процессов, оборудования, инвентаря на объектах сферы обслуживания
16.006 Работник в области обращения с отходами		
16.009 Специалист по управлению жилищным фондом		
16.018 Специалист по управлению многоквартирными домами		
40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса		

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Порядок проведения ГИА регламентируется Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации выпускников, утвержденным приказом ректора.

Для проведения ГИА в Университете создаются государственные экзаменационные комиссии (далее - ГЭК).

В состав государственной экзаменационной комиссии входят председатель указанной комиссии и не менее 4 членов указанной комиссии. Члены государственной

экзаменационной комиссии являются ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности и (или) лицами, которые относятся к профессорско-преподавательскому составу данной организации (иных организаций) и (или) к научным работникам данной организации (иных организаций) и имеют ученое звание и (или) ученую степень. Доля лиц, являющихся ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности (включая председателя государственной экзаменационной комиссии), в общем числе лиц, входящих в состав государственной экзаменационной комиссии составляет не менее 50 процентов.

3.1. Порядок апелляции по результатам ГИА

В состав апелляционной комиссии входят председатель указанной комиссии и не менее 3 членов указанной комиссии. Состав апелляционной комиссии формируется из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу университета и не входящих в состав государственных экзаменационных комиссий.

Апелляция на государственной итоговой аттестации регламентируется Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации выпускников утвержденным приказом ректора и размещенным на сайте Университета и в ЭОС.

4. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (ДАЛЕЕ ВКР)

4.1. Требования к выпускной квалификационной работе и порядок подготовки её к защите

Темы ВКР по образовательным программам бакалавриата утверждаются приказом ректора по представлению выпускающей кафедры.

По письменному заявлению обучающегося на заседании кафедры может быть одобрена тема ВКР, предложенная самим обучающимся.

Выполненные выпускные квалификационные работы проходят проверку с использованием системы «Антиплагиат» на наличие объема заимствований и нормоконтроль, а также подлежат предварительному обсуждению (предварительной защите) на заседании выпускающей кафедры.

Структура и правила оформления ВКР представлены в «Рекомендациях по оформлению ВКР».

Ответственность за содержание выпускной квалификационной работы, достоверность всех приведенных данных, оформление научного аппарата работы несет обучающийся – автор выпускной квалификационной работы.

В государственную экзаменационную комиссию обучающийся предоставляет ВКР на бумажном и электронном носителях, отзыв руководителя не позднее, чем **за 2 календарных дня** до защиты.

Бумажная версия ВКР брошюруется; сброшюрованный экземпляр содержит после титульного листа 2 чистых файла для размещения в них отзыва руководителя и отчета о проверке ВКР на объем заимствований.

Электронная версия ВКР предоставляется в виде файлов **в формате -pdf**, объемом **не более 20 Мб**; файл объемом **более 20 Мб подлежит архивации** (заархивированный файл также **не превышает 20 Мб**) для последующего размещения в электронно-библиотечной системе Университета.

Государственные аттестационные испытания – защита выпускной квалификационной работы – с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий проводятся в соответствии с Регламентом проведения ГИА с применением ЭО и ДОТ, утвержденным в университете.

4.2. Примерная тематика выпускных квалификационных работ

- Анализ и совершенствование системы бизнес-процессов организации сферы обслуживания
- Исследование системы мотивации персонала сервисной организации
- Анализ и поиск путей повышения эффективности функционирования сервисной организации
- Разработка проекта повышения конкурентоспособности сервисной организации
- Анализ системы управления предприятием сферы сервиса
- Совершенствование сервисной деятельности коммерческой организации
- Анализ материального стимулирования труда работников предприятия сферы сервиса
- Исследование и разработка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания сервисной организации
- Анализ и оценка эффективности использования материальных ресурсов сервисной организации
- Совершенствование системы оплаты труда на предприятии сферы сервиса

4.3. Порядок проведения защиты выпускной квалификационной работы

Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытом заседании ГЭК в следующем порядке:

- председатель ГЭК объявляет фамилию, имя, отчество обучающегося, результаты работы обучающегося за весь период обучения, тему его выпускной квалификационной работы, фамилию, имя, отчество руководителя;
- обучающийся докладывает о результатах выпускной квалификационной работы;
- продолжительность выступления обучающегося – **не более 15 минут**;
- члены ГЭК поочередно задают обучающемуся вопросы по теме выпускной квалификационной работы;
- обучающийся отвечает на заданные вопросы;
- председатель ГЭК зачитывает отзыв руководителя студента на выпускную квалификационную работу;
- обучающийся отвечает на замечания, указанные в отзыве.

Задача государственной итоговой аттестации: оценить способности и умения выпускников самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, опираясь на полученные знания, умения и сформированные навыки, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Результатом государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач требованиям соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

Оценка выставляется с учетом теоретической и практической подготовки обучающегося, качества выполнения, оформления и защиты ВКР. Обобщенная оценка защиты выпускной квалификационной работы определяется с учетом отзыва научного руководителя и результатов проверки ВКР на наличие заимствований.

Заседание ГЭК по каждой защите ВКР оформляется протоколом. В протокол вносятся все задаваемые вопросы, ответы, особое мнение комиссии. Протокол подписывается председателем и секретарем ГЭК.

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.

По окончании заседания ГЭК, оформления протоколов, ведомостей и зачетных

книжек обучающимся объявляются результаты защиты ВКР.

ГЭК на основе специального решения вправе рекомендовать выпускные квалификационные работы к публикации (полностью или частично), внедрению их результатов в учебный процесс и т. д.

5. ПОКАЗАТЕЛИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ НА ГИА, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

На государственной итоговой аттестации выпускник должен продемонстрировать:

- уровень готовности к осуществлению основных видов профессиональной деятельности в соответствии с областями и сферами профессиональной деятельности, заявленными в ОПОП;
- уровень освоения материала, предусмотренного программами учебных дисциплин (модулей), практик образовательной программы;
- уровень знаний и умений, позволяющий решать типовые и нестандартные задачи профессиональной деятельности, а также способности презентовать освоенные трудовые действия;
- уровень информационной и коммуникативной культуры.

5.1. Соотнесение результатов освоения образовательной программы с уровнями сформированности компетенций.

Перечень компетенций	Показатели уровня сформированности компетенций	Критерии уровня сформированности компетенций			
		Уровни освоения компетенций			
		высокий	повышенный	базовый	низкий
ПК-1; ПК-2; ПК-3	Готовность к осуществлению основных видов профессиональной деятельности в соответствии с областями и сферами профессиональной деятельности, заявленными в ОПОП	Демонстрирует готовность к осуществлению профессиональной деятельности, использует профессиональную терминологию грамотно, не испытывает затруднений при решении профессиональных задач.	Демонстрирует готовность к осуществлению профессиональной деятельности, использует профессиональную терминологию, испытывает незначительные затруднения при решении профессиональных задач, которые легко исправляет.	В основном демонстрирует готовность к осуществлению профессиональной деятельности, профессиональную терминологию использует мало, испытывает затруднения при решении профессиональных задач, которые не всегда самостоятельно исправляет.	Почти не демонстрирует готовность к осуществлению профессиональной деятельности, не использует профессиональную терминологию или использует ее неграмотно, испытывает затруднения при решении профессиональных задач, которые не исправляет даже после дополнительных вопросов.
	Освоение выпускником материала, предусмотренного рабочими программами дисциплин	Представляет системный анализ всех сторон исследуемой проблемы, используя знания и умения, полученные из разных	Представляет анализ разных сторон исследуемой проблемы, но недостаточно системно использует материал, предусмотренный	Представляет анализ некоторых сторон исследуемой проблемы, недостаточно системно использует материал,	Представляет анализ исследуемой проблемы бессистемно, на основе отрывочных знаний некоторых дисциплин.

		дисциплин.	рабочими программами изученных дисциплин.	предусмотренный рабочими программами изученных дисциплин.	
	Знания и умения, позволяющие решать типовые задачи профессиональной деятельности	Предлагает и полностью обосновывает творческое решение задач профессиональной деятельности.	Предлагает и полностью обосновывает традиционное решение задач профессиональной деятельности.	Предлагает традиционное решение задач профессиональной деятельности, но обосновывает его не в полной мере.	Не предлагает решения исследуемой проблемы / задачи профессиональной деятельности, или предлагает, но никак его не обосновывает.
	Информационная и коммуникативная культура	Дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные вопросы членов ГЭК.	Ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей. В том числе, на дополнительные вопросы членов ГЭК.	Ответы на вопросы членов ГЭК отражают в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки.	Ответы на вопросы в большинстве случаев отражают отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала.

6. КРИТЕРИИ, ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Показатели, критерии оценивания выпускной квалификационной работы

Показатели уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания в баллах	Критерии уровня сформированности компетенций			
		Уровни освоения компетенций			
		высокий	повышенный	базовый	низкий
Актуальность темы исследования и её научно-практическая новизна	0 – 20	Тема исследования отличается высокой актуальностью и существенной научно-практической новизной	Тема исследования в достаточной степени актуальна и содержит отдельные элементы научно-практической новизны	Тема исследования отличается невысокой степенью актуальности и научно-практической новизны	Тема не актуальна и практически не содержит научно-практической новизны
Полнота использования научной и справочной литературы, степень логической структурированности работы, взаимосвязь её частей	0 – 10	ВКР отличает широкое использование научной и справочной литературы, высокая степень логической	ВКР отличает необходимое использование научной и справочной литературы, хорошая логическая	ВКР отличает фрагментарное использование научной и справочной литературы, невысокая логическая	ВКР отличает крайне низкий уровень использования научной и справочной литературы, отсутствие необходимой

		структурированности работы и чёткая взаимосвязь её частей	структурированность работы и наличие взаимосвязи её частей	структурированность работы и взаимосвязи её частей	логической структурированности работы и взаимосвязи её частей
Соответствие требованиям проверки на предмет добросовестного/ недобросовестного заимствования	0 – 10	Полностью соответствует (с большим запасом) требованиям проверки на предмет добросовестного/ недобросовестного заимствования	Соответствует необходимым требованиям проверки на предмет добросовестного/ недобросовестного заимствования	На минимально-приемлемом уровне соответствует требованиям проверки на предмет добросовестного/ недобросовестного заимствования	Не соответствует требованиям проверки на предмет добросовестного/ недобросовестного заимствования
Содержательность рекомендаций автора по совершенствованию объекта исследования или устранению проблем в его деятельности, выявленных по результатам проведенного анализа	0 – 15	ВКР отличает высокая содержательность рекомендаций автора по совершенствованию объекта исследования или устранению проблем в его деятельности, выявленных по результатам проведенного анализа	ВКР характеризуется необходимой содержательностью рекомендаций автора по совершенствованию объекта исследования или устранению проблем в его деятельности, выявленных по результатам проведенного анализа	ВКР отличает не высокая содержательность рекомендаций автора по совершенствованию объекта исследования или устранению проблем в его деятельности, выявленных по результатам проведенного анализа	ВКР отличает крайне низкая содержательность рекомендаций автора по совершенствованию объекта исследования или устранению проблем в его деятельности, выявленных по результатам проведенного анализа
Уровень экономической обоснованности, эффективности решений	0 – 5	Высокий уровень экономической обоснованности и эффективности решений	Достаточный уровень экономической обоснованности и эффективности решений	Невысокий уровень экономической обоснованности и эффективности решений	Крайне низкий уровень экономической обоснованности и эффективности решений
Оригинальность и практическая значимость предложений и рекомендаций	0 – 10	Высокая оригинальность и практическая значимость предложений и рекомендаций	Достаточный уровень оригинальности и практической значимости предложений и рекомендаций	Невысокая оригинальность и практическая значимость предложений и рекомендаций	Практически полное отсутствие оригинальности и практической значимости предложений и рекомендаций
Качество доклада (структурированность, полнота раскрытия решенных задач для достижения поставленной цели,	0 – 5	Высокое качество доклада	Среднее качество доклада	Невысокое качество доклада	Крайне низкое качество доклада

аргументированность выводов)					
Качество и использование презентационного материала (информативность, соответствие содержанию доклада, наглядность, достаточность)	0 – 5	Высокий уровень качества и использования презентационного материала	Средний уровень качества и использования презентационного материала	Невысокий уровень качества и использования презентационного материала	Крайне низкий уровень качества и использования презентационного материала
Ответы на вопросы комиссии (полнота, глубина, оригинальность мышления)	0 – 15	Ответы на вопросы комиссии отличаются необходимой полнотой и глубиной, а также демонстрируют высокий уровень оригинальности мышления	Ответы на вопросы комиссии не всегда характеризуются необходимой полнотой и глубиной, оригинальность мышления демонстрируется редко	Ответы на вопросы комиссии поверхностны, оригинальность мышления практически не демонстрируется	Ответы на вопросы комиссии не отличаются необходимой полнотой и глубиной, а также демонстрируют отсутствие оригинальности мышления
ИТОГО:	100				

6.2. Шкала соотношения количества баллов, качественных характеристик и оценок результатов сформированности компетенций, проверяемых на защите ВКР

100-балльная система	пятибалльная система
	защита ВКР
85 – 100 баллов	отлично
65 – 84 баллов	хорошо
41–64 баллов	удовлетворительно
0 – 40баллов	неудовлетворительно

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

Выпускник из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения ГИА подает в деканат письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у студента индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в личном деле студентов).

В заявлении выпускник указывает на необходимость (при наличии):

- присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании,
- необходимость увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭО И ДОТ

Материально-техническое обеспечение подготовки к ГИА и проведения ГИА с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
1	2	3	4	5	6	7	8
12.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Басовский Л. Е.	Менеджмент	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2021	https://znanium.com/catalog/document?id=398578	-
2	Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С.	Сервисная деятельность	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2021	https://znanium.com/catalog/document?id=373370	-
3	Боуш Г.Д., Разумов В.И.	Методология научных исследований (в курсовых и выпускных квалификационных работах)	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2021	https://znanium.com/catalog/document?id=379819	-
12.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Семенов А. К., Набоков В. И.	Менеджмент	Учебник	М.: Дашков и К	2021	https://e.lanbook.com/book/173969	-
2	Волк Е.Н., Зырянов А. И., Лимпинская А. А., Харитоновна Н.В.	Сервис: организация, управление, маркетинг	Учебник	М.: Дашков и К	2019	https://znanium.com/catalog/document?id=353585	-
3	Слесаренко	Методология научного	Учебник	М.:	2021	https://e.lanbook.com/book/	-

	Н.А., Борхунова Е.Н., Борунова С. М., Кузнецов С. В., Абрамов П. Н., Широкова Е. О.	исследования		Издательст во "Лань"		156383	
4	Едророва В.Н., Овчаров А.О.	Статистическая методология в системе научных методов финансовых и экономических исследований	Учебное пособие	М.: Магистр	2021	https://znanium.com/catalog/ document?id=400258	-
5	Федорова Е.А., Гиленко Е.В.	Методология финансовых исследований	Учебник	М.: Вузовский учебник	2019	https://znanium.com/catalog/ document?id=330960	-
6	Левшина О. Н., Цветков А. А.	Сервисная деятельность	Учебное пособие	СПб.:Санкт- Петербургский государственны й университет гражданской авиации	2017	https://e.lanbook.com/book/ 145535	-
7	Охотина Н.М.	Сервисная деятельность	Учебное пособие	Йошкар- Ола: Поволжск ий государств енный технологи ческий университ ет	2016	https://e.lanbook.com/book/ 90171	-
8	Соловьев Б. А., Мешков А. А.,	Маркетинг	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2009, включая	https://new.znanium.com/ catalog/document/pid=123159	44

	Мусатов Б. В.				предыду-щие издания 2020	https://new.znaniium.com/catalog/document/pid=353828	-
9	Генкин Б.М.	Экономика труда	Учебник	М.: Юридическое издательство Норма	2021	https://znaniium.com/catalog/document?id=398710	-
10	Кибанов А.Я., Ивановская Л.В., Митрофанова Е.А.	Управление персоналом	Учебник	М.: РИОР	2020	https://znaniium.com/catalog/document?id=356047	-
11	Каменева Н.Г., Поляков В.А.	Маркетинговые исследования	Учебное пособие	М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М	2013	https://new.znaniium.com/catalog/document/pid=351385	-
12	Николаева Л.Н.	Содержание и направления маркетинговых исследований. Конспект лекций	Учебное пособие	М.:МГУДТ	2013	https://new.znaniium.com/catalog/document/pid=461459 ; локальная сеть университета	5
12.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины(модуля)авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	Николаева Л.Н., Гусарова А.С.	Методические указания для проведения практических занятий по дисциплине «Маркетинг»	Методические указания	М.:МГУДТ	2013	https://new.znaniium.com/catalog/document/pid=461461 ; локальная сеть университета	5
2	Николаева Л.Н., ШальмиеваД.Б.	Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине «Маркетинг»	Методические указания	М.:МГУДТ	2011	https://new.znaniium.com/catalog/document/pid=461501	5

10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

10.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Наименование, адрес веб-сайта
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znaniy.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znaniy.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znaniy.com» http://znaniy.com/
4.	ЭБС «ЮРАЙТ» https://urait.ru/

10.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

№п/п	Наименование лицензионного программного обеспечения	Реквизиты подтверждающего документа
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
3.	V-Ray для 3Ds Max	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
4.	NeuroSolutions	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
5.	Wolfram Mathematica	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
6.	Microsoft Visual Studio	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
7.	CorelDRAW Graphics Suite 2018	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
8.	Mathcad	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
9.	Matlab+Simulink	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019.
10.	Adobe Creative Cloud 2018 all Apps (Photoshop, Lightroom, Illustrator, InDesign, XD, Premiere Pro, Acrobat Pro, Lightroom Classic, Bridge, Spark, Media Encoder, InCopy, Story Plus, Muse и др.)	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
11.	SolidWorks	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
12.	Rhinoceros	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
13.	Simplify 3D	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
14.	FontLab VI Academic	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
15.	Pinnacle Studio 18 Ultimate	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019

16.	КОМПАС-3d-V 18	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
17.	Project Expert 7 Standart	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
18.	АЛЬТ-Финансы	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
19.	АЛЬТ-Инвест	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
20.	Программа для подготовки тестов Indigo	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
21.	Диалог NIBELUNG	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
22.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт 85-ЭА-44-20 от 28.12.2020
23.	Adobe Creative Cloud for enterprise All Apps ALL Multiple Platforms Multi European Languages Enterprise Licensing Subscription New	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
24.	Mathcad Education - University Edition Subscription	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
25.	CorelDRAW Graphics Suite 2021 Education License (Windows)	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
26.	Mathematica Standard Bundled List Price with Service	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
27.	Network Server Standard Bundled List Price with Service	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
28.	Office Pro Plus 2021 Russian OLV NL Acad AP LTSC	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
29.	Microsoft Windows 11 Pro	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

В рабочую программу ГИА внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления программы ГИА	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры

