



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»**

Факультет сервиса и рекламы

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
сервиса и рекламы
Карнаухова В.К.
“19” июня 2019 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки Организационно-управленческая деятельность
в сфере персональных услуг

Квалификация выпускника бакалавр

Согласована с УМК факультета сервиса и рекламы

Протокол № 6 от «19» июня 2019 г.

Председатель Карнаухова В.К.

Иркутск – 2019 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1.1. Назначение и область применения программы ГИА

Программа государственной итоговой аттестации является компонентом Блоком 3 «Государственная итоговая аттестация» структуры основной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль подготовки: организационно-управленческая деятельность в сфере персональных услуг, составлена в соответствии с ФГОС ВО, и учебным планом, устанавливает процедуру организации и проведения государственной итоговой аттестации обучающихся.

Государственная итоговая аттестация обучающихся образовательной организации осуществляется по окончании освоения основной профессиональной образовательной программы бакалавриата в соответствии с утвержденным Положением о государственной итоговой аттестации в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Иркутский государственный университет» (принято на заседании ученого совета ИГУ 25.08.2017 г. Протокол №10).

1.2 Документы, на основании которых разработана Программа ГИА

Программа государственной итоговой аттестации выпускников разработана в соответствии с нормативными документами:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2019 г. № 514, зарегистрированный в Минюсте России «29» июня 2019 г. № 47236;
- Приказ Минобрнауки России от 05.04.2017 N301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- Профессиональный стандарт стандартов «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса» (Приказ Министерства труда и социальной защиты от 31.10.2014 № 864н), «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Министерства труда и социальной защиты от 07.05.2015 № 467.
- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, и программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 29.06.2015г. №636;
- Устав ФГБОУ ВО «ИГУ», утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.11.2018г. №1071;
- Положение о государственной итоговой аттестации в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Иркутский государственный университет» (принято на заседании ученого совета ИГУ 25.08.2017г. Протокол №10)
- Положение о подготовке и защите выпускных квалификационных работ в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Иркутский государственный университет» (принято на заседании ученого совета ИГУ 25.08.2017г. Протокол №10);
- Основная профессиональная образовательная программа по направлению 43.03.01 Сервис, утвержденная на заседании ученого совета «ИГУ» от 21 Июня 2019 г.

2. ЦЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ

Целью ГИА, в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. является определение соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и способности осуществлять профессиональную деятельность в области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания и решать задачи организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг.

3. ЗАДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ

Выявление уровня подготовки выпускников к осуществлению профессиональной деятельности в сфере сервиса (установленных ОПОП в п. 2.1.1), и проверка способности выпускников решать типовые задачи профессиональной деятельности в области организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг (установленные ОПОП (п. 2.1.2,2.2), в соответствии с п. 1.12 ФГОС ВО по направлению подготовки «Сервис»):

Государственная итоговая аттестация направлена на:

- оценку уровня теоретических знаний, полученных в результате освоения основной образовательной программы, ориентированной на организационно-управленческий вид профессиональной деятельности по направлению 43.03.01 Сервис;
- закрепление опыта работы со специализированной литературой, поиска и обработки научной информации;
- оценку навыков к самостоятельной работе бакалавра; - оценку рациональности подходов к решению организационных, социально-экономических и хозяйственных и маркетинговых проблем предприятия;
- развить и закрепить навыки самостоятельной работы и овладения методологией исследования, анализа информации при выполнении выпускной квалификационной работы;
- выявление умения устанавливать связь теории с практикой, грамотное использование опыта, полученного во время практики;
- выявление уровня владения монологической речью, умение логично и последовательно встраивать свой ответ, устанавливать диалог с членами экзаменационной комиссии, выразить свое мнение по обсуждаемой проблеме;
- определение уровня готовности (способности) выпускника к выполнению профессиональных задач, в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

4. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ

К государственной итоговой аттестации по направлению 43.03.01 Сервис допускаются обучающиеся, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей образовательной программе высшего образования.

Государственная итоговая аттестация обучающихся образовательной программы 43.03.01 Сервис включает в себя подготовку к процедуре защиты и защиту выпускной квалификационной работы.

На государственную итоговую аттестацию отводится 9 зачетных единиц (324 часа) – 6 недель в 9 семестре для обучающихся по очной форме обучения, в 10 семестре для обучающихся по заочной форме обучения

5. Совокупность компетенций, установленных программой бакалавриата, которые должны быть сформированы у обучающихся в процессе подготовки к государственной итоговой аттестации и обеспечивающих выпускнику способность осуществлять профессиональную деятельность в области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания и решать задачи организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг представлены в таблице.

Компетенции, установленные ОПОП и сформированные в результате обучения по дисциплинам (модулям), практикам

| Код компетенции | Наименование Компетенции (в соответствии с ФГОС ВО) | Наименование Индикаторов достижения компетенции (ИДК указываются в соответствии с ОПОП) | Дисциплины (модули), практики, обеспечивающие формирование и оценку сформированности компетенции |
|-----------------|--|--|--|
| УК-1 | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | ИДК _{УК-1.1} Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач | Основы научно-исследовательской деятельности Ознакомительная Преддипломная практика Исследовательская |
| | | ИДК _{УК-1.2} Применяет системный подход для решения поставленных задач | |
| 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 | ИДК _{УК-2.1} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение | Управление проектами Преддипломная практика Ознакомительная |
| | | ИДК _{УК-2.2} Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения | |
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | ИДК _{УК-3.1} Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели | Психология (Социальная психология. Психология профессионального развития) Преддипломная практика Ознакомительная |
| | | ИДК _{УК-3.2} Учитывает опыт, идеи и особенности поведения членов команды для достижения поставленной цели | |
| | | ИДК _{УК-3.3} Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат | |
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | ИДК _{УК-4.1} Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий | Культура речи Иностранный язык Преддипломная практика |
| | | ИДК _{УК-4.2} Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | |

| | | | |
|------|---|---|--|
| | | ИДКУК-4.3 Выбирает стиль общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия | |
| УК-5 | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | ИДКУК-5.1 Воспринимает межкультурное разнообразие общества в историческом контексте и интерпретирует историю России в контексте мирового исторического развития | История (История России. Всеобщая история) Философия |
| | | ИДКУК-5.2 Воспринимает культурное, этнонациональное, конфессиональное, нормативно-ценностное, социально-историческое разнообразие общества в философском контексте | |
| | | ИДКУК-5.3 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения | |
| УК-6 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | ИДКУК-6.1 Отбирает и использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач | Психология (Социальная психология. Психология профессионального развития) Преддипломная практика Ознакомительная |
| | | ИДКУК-6.2 Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, выстраивает временную траекторию их достижения с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения | |
| | | ИДКУК-6.3 Осуществляет планирование и выстраивает траекторию личного и профессионального развития на основе принципов образования в течение всей жизни, используя инструменты непрерывного образования | |
| УК-7 | Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | ИДКУК-7.1 Определяет личный уровень физического развития и физической подготовленности | Физическая культура и спорт |
| | | ИДКУК-7.2 Поддерживает собственный уровень физической подготовленности на должном уровне для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | |
| УК-8 | Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций | ИДКУК-8.1 Создает и поддерживает безопасные условия жизнедеятельности | Безопасность жизнедеятельности Преддипломная практика |
| | | ИДКУК-8.2 Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций | |
| УК-9 | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | ИДКУК-9.1 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике | Бизнес-планирование |
| | | ИДКУК-9.2 Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным | |

| | | | |
|-------|--|---|--|
| | | бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски | |
| УК-10 | Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | ИДК _{УК10.1} Понимает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней жизни | Нормативно-правовое регулирование отрасли |
| | | ИДК _{УК10.2} Взаимодействует в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции | |
| | | ИДК _{УК10.3} Планирует, организовывает и проводит мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в профессиональной деятельности, в социуме | |
| ОПК-1 | Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса | ИДК _{ОПК-1.1} Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной деятельности | Информатика Информационные технологии в отрасли Преддипломная практика |
| | | ИДК _{ОПК-1.2} Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере персональных услуг | |
| ОПК-2 | Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | ИДК _{ОПК-2.1} Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса | Менеджмент Бизнес-планирование Организация гостинично-ресторанного сервиса Преддипломная практика |
| | | ИДК _{ОПК-2.2} Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса | |
| | | ИДК _{ОПК-2.3} Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы сервиса | |
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ИДК _{ОПК-3.1} Оценивает качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Стандартизация и управление качеством Преддипломная практика |
| | | ИДК _{ОПК-3.2} Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами | |
| ОПК-4 | Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов | ИДК _{ОПК-4.1} Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов | Статистика Реклама и связи с общественностью в отрасли Маркетинг Маркетинговые исследования Преддипломная практика |
| | | ИДК _{ОПК-4.2} Формирует каналы сбыта продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет | |
| ОПК-5 | Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ИДК _{ОПК-5.1} Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сферы услуг | Экономика Экономика предприятий и организаций Бухгалтерский учет и налогообложение Бизнес-планирование Ценообразование Преддипломная практика |
| | | ИДК _{ОПК-5.2} Принимает экономически обоснованные управленческие решения | |
| | | ИДК _{ОПК-5.3} Обеспечивает экономическую эффективность предприятия сферы услуг | |
| ОПК-6 | Способен применять в | ИДК _{ОПК-6.1} Осуществляет поиск и | Нормативно-правовое |

| | | | |
|-------|--|---|---|
| | профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса | обоснованно применяет необходимую нормативноправовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области ИДК _{ОПК-6.2} Соблюдает законодательство Российской Федерации в сфере предоставления услуг ИДК _{ОПК-6.3} Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями | регулирование отрасли Преддипломная практика |
| ОПК-7 | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ИДК _{ОПК-7.1} Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг ИДК _{ОПК-7.2} Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности | Безопасность обслуживания Преддипломная практика |
| ОПК-8 | Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | ИДК _{ОПК8.1} Понимает принципы работы современных информационных технологий ИДК _{ОПК8.2} Дифференцирует цифровые инструменты в организационно-управленческой деятельности и технологиях продвижения в сфере сервиса ИДК _{ОПК8.3} Использует современные информационные технологии и цифровые инструменты для решения задач профессиональной деятельности | Бизнес-планирование |
| ПК-1 | Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка | ИДК _{ПК-1.1} Умеет находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею ИДК _{ПК-1.2} Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности с учетом проблем и особенностей современной повседневности ИДК _{ПК-1.3} Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания | Теория повседневности Организация деятельности предприятий сервиса Современные технологии в сервисе Анализ хозяйственной деятельности Проектный менеджмент в сфере сервиса Курсовая работа по профилю Исследовательская Организационно-управленческая Профессиональное ориентирование |
| ПК-2 | Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон | ИДК _{ПК-2.1} Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами, позволяющими выбирать ресурсы и средства для предоставления персональных услуг ИДК _{ПК-2.2} Применяет методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта | Химические вещества и материалы в индустрии красоты Курсовая работа по профилю Классическая стилистика История моды Основы имиджирования |

| | | | |
|------|---|---|---|
| | | | <p>Практическая стилистика</p> <p>Ознакомительная</p> <p>Исследовательская</p> <p>Организационно-управленческая</p> <p>Основы баинга</p> |
| ПК-3 | Способен управлять процессами, обеспечивающими предоставление услуг | <p>ИДК_{ПК-3.1} Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления процессами, обеспечивающими предоставление персональных услуг, с учетом национальной, культурной и региональной специфики</p> <p>ИДК_{ПК-3.2} Способен организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения</p> <p>ИДК_{ПК-3.3} Способен выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей</p> | <p>Логистика</p> <p>Организация спортивно-оздоровительного сервиса</p> <p>Организация рекреационно-досуговой деятельности</p> <p>Организация деятельности предприятий сервиса</p> <p>Организация общественных отношений</p> <p>Технические средства управления и основы эргономики</p> <p>Исследовательская</p> <p>Организационно-управленческая</p> <p>Профессиональное ориентирование</p> |
| ПК-4 | Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка | <p>ИДК_{ПК-4.1} Применяет приемы самоорганизации и планирования профессиональной карьеры</p> <p>ИДК_{ПК-4.2} Способен определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы</p> | <p>Эффективное поведение на рынке труда в сфере сервиса</p> <p>Самоменеджмент</p> <p>Проектный менеджмент в сфере сервиса</p> <p>Исследовательская</p> <p>Организационно-управленческая</p> <p>Профессиональное ориентирование</p> |
| ПК-5 | Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | <p>ИДК_{ПК-5.1} Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>ИДК_{ПК-5.2} Владеет методами разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг</p> <p>ИДК_{ПК-5.3} Способен анализировать и конструктивно разрешать конфликты в профессиональной деятельности</p> <p>ИДК_{ПК-5.4} Способен организовывать и совершенствовать отношения с клиентами с учетом социально-психологических и индивидуально-психологических особенностей потребителя</p> | <p>Конфликтология</p> <p>Профессиональная коммуникация</p> <p>Психология клиента</p> <p>Маркетинг отношений</p> <p>Исследовательская</p> <p>Организационно-управленческая</p> |
| ПК-6 | Способен организовывать и совершенствовать отношения с клиентами с учетом социально-психологических и | <p>ИДК_{ПК-6.1} Владеет методами построения организационных процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций</p> <p>ИДК_{ПК-6.2} Применяет технологии построения клиентоориентированной корпоративной</p> | <p>Корпоративная культура</p> <p>Психотехнологии в управлении</p> <p>Исследовательская</p> <p>Организационно-</p> |

| | | | |
|------|--|--|---|
| | индивидуально-психологических особенностей потребителя | культуры сервисного предприятия | управленческая |
| ПК-7 | Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса | ИДК _{ПК-7.1} Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров | Иностранный язык в сфере применения Организация массовых мероприятий Психотехнологии в управлении Ознакомительная Исследовательская Организационно-управленческая |
| | | ИДК _{ПК-7.2} Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач | |
| ПК-8 | Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач | ИДК _{ПК-8.1} Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач | Электронный документооборот Программное обеспечение сервисной деятельности Документирование на платформе 1С Основы презентации в компьютерных технологиях Инфографика и визуализация данных Мультимедийные технологии Цифровой маркетинг Информационные технологии в сервисе Исследовательская Организационно-управленческая |

6. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (ВКР)

6.1. Критерии оценки ВКР

Комиссия оценивает выпускную работу, опираясь на следующие критерии:

- Актуальность темы работы.
- Раскрытие темы и выполнение поставленных в ВКР задач.
- Уровень теоретической проработки проблемы.
- Качество анализа проблемы, достоверность выводов и обоснованность выдвигаемых проектных решений.
- Апробация и внедрение результатов в практическую деятельность.
- Самостоятельность и творческий подход к разработке темы.
- Грамотность написания и оформления работы, его соответствие установленным стандартам.
- Качество доклада. Навыки публичной дискуссии.
- Качество презентации результатов работы (слайды).
- Степень выполнения задания.

Результаты защиты бакалаврской работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» и объявляются в день защиты.

Оценки **«отлично»** заслуживают бакалаврские работы, в которых полно и всесторонне раскрыто теоретическое содержание темы, дан глубокий анализ практического материала исследования. Творчески были решены проблемные вопросы, сделаны экономически обоснованные предложения. Обучающийся при защите дал аргументированные ответы на все вопросы членов Государственной экзаменационной комиссии, проявил творческие способности в понимании и изложении ответов на вопросы. В бакалаврской работе использовано несколько методов и приемов исследования. Обучающийся показал свою способность и умение, опираясь на полученные углубленные знания, умения и сформированные универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции, самостоятельно решить на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать научную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Оценки **«хорошо»** заслуживают бакалаврские работы, в которых содержания изложены на высоком теоретическом уровне, правильно сформулированы выводы и даны экономически обоснованные предложения, а на все вопросы, заданные при защите, обучающийся дал правильные ответы, но не проявил творческие способности. Обучающийся не совсем уверенно демонстрировал свою способность и умение, опираясь на полученные знания, умения и сформированные универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции, самостоятельно решить задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать научную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Оценки **«удовлетворительно»** заслуживают бакалаврские работы, в которых теоретические вопросы в основном раскрыты, практическая часть не имеет глубокой аналитической обоснованности, выводы в основном правильны, предложения представляют интерес, но недостаточно убедительно аргументированы и не на все вопросы членов правильные и убедительные ответы. Обучающийся более нет, чем да демонстрировал свою способность и умение, опираясь на полученные знания, умения и сформированные универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции, самостоятельно решить задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать научную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Оценки **«неудовлетворительно»** заслуживают бакалаврские работы, которые в основном отвечают предъявляемым требованиям, но при защите обучающийся не дал правильных ответов на большинство заданных вопросов, т.е. обнаружил серьезные пробелы в профессиональных знаниях. Обучающийся не продемонстрировал свою способность и умение, опираясь на полученные знания, умения и сформированные универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции, самостоятельно решить задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать научную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Примерные темы выпускных квалификационных работ

1. Оптимальная структура мотивов профессиональной деятельности как фактор эффективности сервисного предприятия
2. Выбор оптимальных процессов сервиса с учетом потребительских мотивов
3. Психологические подарки клиентам как средство формирования клиентурных отношений
4. Стиль руководства на предприятии как элемент организационно-управленческой деятельности

5. Ожидания клиентов в процессе предоставления услуги как фактор развития клиентурных отношений
6. Профессионально важные качества специалиста сферы сервиса в организационно-управленческой деятельности
7. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций в процессе оказания услуги
8. Профилактика эмоционального выгорания специалистов сферы сервиса как элемент организационно-управленческой деятельности
9. Социально-психологический климат организации в организационно-управленческой деятельности
10. Ценностноориентированное управление сервисной организацией
11. Клиентоориентированный подход как конкурентное преимущество устойчивого развития сервисного предприятия
12. Система оценки персонала (аттестация) как элемент корпоративной культуры
13. Система адаптации персонала как элемент корпоративной культуры.
14. Эффективность корпоративной культуры в деятельности организации
15. Нематериальное стимулирование как элемент корпоративной культуры
16. Удовлетворенность сотрудников как фактор эффективности деятельности предприятия
17. Оценка ценности клиента при совершенствовании процесса оказания услуги
18. Барьеры удержания клиента в деятельности совершенствования процесса оказания услуг
19. Образ (стиль) жизни клиента как фактор спроса на отдельные услуги
20. Формирования клиентских потоков на сервисном предприятии
21. Маркетинг впечатлений на предприятиях сервиса как стратегия, создающая потребительскую ценность
22. Создание потребительской ценности продукта в процессе создания услуги
23. Лояльность клиентов сервисного предприятия как фактор конкурентоспособности
24. Создание маркетингового профиля потребителя с целью развития клиентурных отношений
25. Маркетинговые акции на предприятии сервиса как средство продвижения сервисных продуктов
26. Профессиональные риски процесса оказания услуг на сервисных предприятиях
27. Дифференциация услуг как технология продвижения сервисного продукта
28. Процессы предоставления фитнес услуг в соответствии с современными потребностями клиентов
29. Информационные системы и технологии как средство совершенствования деятельности сервисного предприятия
30. Выбор оптимальных процессов совершенствования качества предоставляемых услуг на предприятиях сферы персональных услуг
31. Исследование факторов конкурентоспособности предприятия на рынке сервисных услуг
32. Мода на здоровый образ жизни как фактор формирования спроса на услуги спортивно-оздоровительного сервиса
33. Современная практика реализации норм Закона «О защите прав потребителей» на предприятиях сферы персональных услуг с целью формирования клиентурных отношений
34. Разработка процесса оказания услуг на предприятиях сферы персональных услуг
35. Стандарты обслуживания клиентов как средство формирования, продвижения и реализации услуг
36. Качество обслуживания на предприятиях сервиса и пути его повышения

37. Клиентоориентированный подход как конкурентное преимущество устойчивого развития
38. Исследование факторов конкурентоспособности предприятий сферы персональных услуг
39. Построение модели взаимодействия с клиентами в соответствии с их типом
40. Маркетинг впечатления на предприятиях сервиса как стратегия, создающая потребительскую ценность
41. Особенности оказания услуг в городских SPA предприятиях
42. Качество обслуживания на предприятии сервиса и пути его повышения
43. Оптимизация системы мотивации персонала на сервисном предприятии
- Технология «тайный покупатель» как средство оптимизации деятельности предприятия
44. Создание маркетингового профиля потребителя предприятия сферы услуг с целью развития клиентурных отношений
45. Формирование профессиональных компетенций работника контактной зоны как условие оптимизации сервисной деятельности
46. Повышение качества обслуживания клиентов за счет выявления мотивов профессиональной деятельности работников предприятий сервиса
47. Учет результатов анализа реализации государственных программ в сфере социальной политики при планировании деятельности предприятия сервиса
48. Роль контактного персонала в улучшении обслуживании постоянных клиентов
49. Психологические детерминанты профессиональной успешности работников контактной зоны сервисного предприятия
50. Построение личностного профиля потребителя с целью оптимизации процесса предоставления услуг
51. Роль изучения типов покупательского поведения в процессе развития клиентурных отношений

6.2. Содержание выпускной квалификационной работы (ВКР) выпускника, ее соотнесение с совокупным ожидаемым результатом образования в компетентностном формате по ОПОП ВО в целом

| Коды | Компетенции выпускника вуза как совокупный ожидаемый результат по завершении обучения по ООП ВО |
|-----------|--|
| 1 | 2 |
| УК | УНИВЕРСАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ |
| УК-1 | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач |
| 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 |
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде |
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) |
| УК-5 | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах |
| УК-6 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни |
| УК-7 | Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности |
| УК-8 | Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе, при возникновении чрезвычайных ситуаций |
| УК-9 | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях |

| | |
|------------|--|
| | жизнедеятельности |
| УК-10 | Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению |
| ОПК | ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ |
| ОПК-1 | Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса |
| ОПК-2 | Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью |
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |
| ОПК-4 | Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов |
| ОПК-5 | Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности |
| ОПК-6 | Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса |
| ОПК-7 | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности |
| ОПК-8 | Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности |
| ПК | ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ |
| ПК-1 | Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка |
| ПК-2 | Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон |
| ПК-3 | Способен управлять процессами, обеспечивающими предоставление услуг |
| ПК-4 | Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка |
| ПК-5 | Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя |
| ПК-6 | Способен создавать организационную структуру, организовывать групповую работу, анализировать и проектировать групповые и организационные коммуникации предприятий сферы сервиса |
| ПК-7 | Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса |
| ПК-8 | Способен решать задачи организационно-управленческой деятельности с применением информационно-коммуникативных технологий, использовать различные источники информации по объекту сервиса |

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ВО

а) литература:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ [Электронный ресурс] (ред. от 03.07.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 02.10.2016). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-киИркут. гос. ун-та. – Неогранич. доступ.

2. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 30 декабря 2001 г. №197-ФЗ (с изм. и доп.). –Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-киИркут. гос. ун-та. – Неогранич. доступ.

3. Об образовании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ (с изм. и доп.). –Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-киИркут. гос. ун-та. – Неогранич. доступ.

4. Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры [Электронный ресурс]: федер.

закон от 29 июня 2015 г. № 636 (с изм. и доп.). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. – Неогранич. доступ.

5. ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. №514. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. – Неогранич. доступ.

6. Котанс А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: Учебное пособие / А. Я. Котанс. – Москва : Флинта, 2019. – 384 с. – ISBN 978-5-9765-0803-3. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/341721/reading>. – Текст: электронный.

7. Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 172 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07316-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470280>.

8. Романович Ж. А. Сервисная деятельность: Учебник, 6-е изд., перераб. и доп. / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев. – Москва : Дашков и К, 2015. – 284 с. – ISBN 978-5-394-01274-7. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/342543/reading>. – Текст: электронный.

9. Шанаурина Ю. В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма. Учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – Москва : Флинта, 2018. – 239 с. – ISBN 978-5-9765-1665-6. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/338013/reading>. – Текст: электронный.

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>.

2. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.

3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>.

4. Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>

5. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. – Неогранич. доступ.

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки РФ №514 от 08 июня 2017 г.

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий

«05» июня 2019 г.

Протокол №11

.Зав. кафедрой  Н.А. Антонова