Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
_____ С.В. Нотова
(подпись, расшифровка подписи)
"27" марта 2026 г.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2026

2295730, 2295731

2295730, 2295731

1 Общие положения

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы, разработанной в Оренбургском государственном университете соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) и оценки уровня подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

Код	Наименование компетенции/индикаторы	Вид государственного испытания, в ходе которого проверяется сформированность компетенции	
		государственный экзамен	защита ВКР
универсальными компетенциями (УК):			
УК-1	**Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач**		**+**
	УК-1-В-1 Применяет философские основы познания и логического мышления, методы научного познания, в том числе методы системного анализа, для решения поставленных задач		+
	УК-1-В-2 Осуществляет критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников		+
	УК-1-В-3 Понимает основные закономерности и главные особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте		+
	УК-1-В-4 Применяет методы сбора, хранения, обработки, передачи, анализа и синтеза информации с использованием компьютерных технологий для решения поставленных задач		+
	УК-1-В-5 Формулирует и аргументирует выводы и суждения, в том числе с применением философского понятийного аппарата		+
	УК-1-В-6 Формулирует собственную гражданскую и мировоззренческую позицию с опорой на системный анализ философских взглядов и исторических закономерностей, процессов, явлений и событий		+
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-2-В-1 Понимает классическую структуру проекта с учетом оптимизации ресурсного обеспечения, способы представления проекта	+	+
	УК-2-В-2 Формулирует цели и задачи проекта, структурирует этапы процесса организации проектной деятельности	+	+
	УК-2-В-3 Применяет элементы анализа, планирования и оценки рисков для выбора оптимальной стратегии развития и обоснования устойчивости проекта	+	+
	УК-2-В-4 В рамках цели проекта опирается на правовые нормы основных отраслей российского законодательства при постановке целей и выборе оптимальных способов их	+	+

Код	Наименование компетенции/индикаторы	Вид государственного испытания, в ходе которого проверяется сформированность компетенции	
		государственный экзамен	защита ВКР
	достижения; обладает навыками использования нормативно-правовых ресурсов в разработке и реализации проектов		
УК-3	**Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**	**+**	**+**
	УК-3-В-1 Понимает эффективность использования стратегии командного сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	+	+
	УК-3-В-2 Генерирует идею, выбирает направление развития ее в проекте с учетом видовых характеристик и осуществляет социальное взаимодействие посредством распределения проектных ролей в команде	+	+
УК-4	**Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)**		**+**
	УК-4-В-1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами		+
	УК-4-В-2 Ведет деловую коммуникацию в письменной и электронной форме, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках		+
УК-5	**Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах**	**+**	**+**
	УК-5-В-1 Проявляет толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям	+	+
	УК-5-В-2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения	+	+
	УК-5-В-3 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	+	+
	УК-5-В-4 Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера	+	+
УК-6	**Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни**	**+**	**+**

Код	Наименование компетенции/индикаторы	Вид государственного испытания, в ходе которого проверяется сформированность компетенции	
		государственный экзамен	защита ВКР
	УК-6-В-1 Понимает важность планирования целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	+	+
	УК-6-В-2 Реализует намеченные цели с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	+	+
	УК-6-В-3 Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	+	+
	УК-6-В-4 Критически оценивает эффективность использования времени при решении поставленных задач	+	+
УК-7	**Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности**		**+**
	УК-7-В-1 Соблюдает нормы здорового образа жизни, используя основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий на всех жизненных этапах развития личности		+
	УК-7-В-2 Выбирает рациональные способы и приемы профилактики профессиональных заболеваний, психофизического и нервноэмоционального утомления на рабочем месте		+
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**		**+**
	УК-8-В-1 Формирует культуру безопасного и ответственного поведения в повседневной жизни и профессиональной деятельности, обеспечивая безопасные и/или комфортные условия жизнедеятельности, труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты		+
	УК-8-В-2 Использует приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов		+
	УК-8-В-3 Идентифицирует угрозы (опасности) природного и техногенного происхождения для жизнедеятельности человека и природной среды		+
	УК-8-В-4 В случае возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов применяет методы защиты жизнедеятельности человека, принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях		+
УК-9	**Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности**		**+**

Код	Наименование компетенции/индикаторы	Вид государственного испытания, в ходе которого проверяется сформированность компетенции	
		государственный экзамен	защита ВКР
	УК-9-В-1 Выявляет и обосновывает сущность, закономерности экономических процессов, осознает их природу и связь с другими процессами; понимает содержание и логику поведения экономических субъектов; использует полученные знания для формирования собственной оценки социально-экономических проблем и принятия аргументированных экономических решений в различных сферах жизнедеятельности		+
	УК-9-В-2 Взвешенно осуществляет выбор оптимального способа решения финансово-экономической задачи, с учетом интересов экономических субъектов, ресурсных ограничений, внешних и внутренних факторов		+
	УК-9-В-3 Понимает последствия принимаемых финансово-экономических решений в условиях сформировавшейся экономической культуры; способен, опираясь на принципы и методы экономического анализа, критически оценить свой выбор с учетом области жизнедеятельности		+
УК-10	**Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности**		**+**
	УК-10-В-1 Понимает сущность экстремизма, терроризма, коррупции и осознает их негативные последствия в социальных, экономических и других процессах общества		+
	УК-10-В-2 Соблюдает нормы права и морали, применяет правовые нормы и предусмотренные законом меры по противодействию коррупционному поведению и нейтрализации коррупционных проявлений		+
	УК-10-В-3 Идентифицирует угрозы и проявления экстремизма, терроризма, способен противодействовать им в профессиональной деятельности		+
общепрофессиональными компетенциями (ОПК):			
ОПК-1	**Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса**		**+**
	ОПК-1-В-1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервисе		+
	ОПК-1-В-2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность		+
	ОПК-1-В-3 Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса		+
ОПК-2	**Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью**	**+**	**+**
	ОПК-2-В-1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	+	+
	ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	+	+

Код	Наименование компетенции/индикаторы	Вид государственного испытания, в ходе которого проверяется сформированность компетенции	
		государственный экзамен	защита ВКР
	ОПК-2-В-3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	+	+
ОПК-3	**Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**	**+**	**+**
	ОПК-3-В-1 Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	+	+
	ОПК-3-В-2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	+	+
	ОПК-3-В-3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	+	+
ОПК-4	**Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов**	**+**	**+**
	ОПК-4-В-1 Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	+	+
	ОПК-4-В-2 Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	+	+
	ОПК-4-В-3 Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	+	+
ОПК-5	**Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности**	**+**	**+**
	ОПК-5-В-1 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	+	+
	ОПК-5-В-2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	+	+
ОПК-6	**Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса**	**+**	**+**
	ОПК-6-В-1 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации в избранной сфере профессиональной деятельности	+	+
	ОПК-6-В-2 Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	+	+
	ОПК-6-В-3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	+	+
	ОПК-6-В-4 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	+	+
ОПК-7	**Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности**	**+**	**+**
	ОПК-7-В-1 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники	+	+

Код	Наименование компетенции/индикаторы	Вид государственного испытания, в ходе которого проверяется сформированность компетенции	
		государственный экзамен	защита ВКР
	безопасности		
	ОПК-7-В-2 Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	+	+
ОПК-8	**Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности**		**+**
	ОПК-8-В-1 Знает современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства при решении задач профессиональной деятельности		+
	ОПК-8-В-2 Умеет выбирать современные информационно-коммуникационные технологии при решении задач профессиональной деятельности		+
	ОПК-8-В-3 Владеет навыками применения современных информационно-коммуникационных технологий и программных средств при решении задач профессиональной деятельности		+
профессиональными компетенциями (ПК):			
ПК*-1	**Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя**	**+**	**+**
	ПК*-1-В-1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	+	+
	ПК*-1-В-2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	+	+
	ПК*-1-В-3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	+	+
ПК*-2	**Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса**	**+**	**+**
	ПК*-2-В-1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	+	+
	ПК*-2-В-2 Применяет методы управления проектами	+	+
	ПК*-2-В-3 Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	+	+
ПК*-3	**Способен проектировать процессы предоставления услуг**	**+**	**+**
	ПК*-3-В-1 Способен оценивать результаты деятельности сервисного предприятия	+	+
	ПК*-3-В-2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия	+	+
	ПК*-3-В-3 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	+	+
ПК*-4	**Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса**	**+**	**+**
	ПК*-4-В-1 Проводит экспертизу объектов сервиса	+	+
	ПК*-4-В-2 Применяет методы диагностики объектов сервиса	+	+

Код	Наименование компетенции/индикаторы	Вид государственного испытания, в ходе которого проверяется сформированность компетенции	
		государственный экзамен	защита ВКР
ПК*-5	**Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности**	**+**	**+**
	ПК*-5-В-1 Способен использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	+	+
	ПК*-5-В-2 Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	+	+
	ПК*-5-В-3 Способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	+	+
ПК*-6	**Способен к организации контактной зоны предприятия сервиса**	**+**	**+**
	ПК*-6-В-1 Умеет применять знания в области коммуникаций для организации контактной зоны сервисных предприятий	+	+
	ПК*-6-В-2 Способен осуществлять организацию контактной зоны предприятий сферы сервиса	+	+
ПК*-7	**Способен к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей**	**+**	**+**
	ПК*-7-В-1 Знает особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителя	+	+
	ПК*-7-В-2 Способен осуществлять планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятий сферы сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителя	+	+
ПК*-8	**Способен к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере сервиса**	**+**	**+**
	ПК*-8-В-1 Применяет научные методы в целях проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере сервиса	+	+
	ПК*-8-В-2 Способен осуществлять проведение исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере сервиса	+	+
ПК*-9	**Способен организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса**	**+**	**+**
	ПК*-9-В-1 Знает особенности обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	+	+

Код	Наименование компетенции/индикаторы	Вид государственного испытания, в ходе которого проверяется сформированность компетенции	
		государственный экзамен	защита ВКР
	ПК*-9-В-2 Умеет организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	+	+
ПК*-10	**Способен осуществлять продвижение сервисных продуктов с использованием современных технологий**	**+**	**+**
	ПК*-10-В-1 Знает специфику продвижения сервисных продуктов с использованием современных технологий	+	+
	ПК*-10-В-2 Умеет организовывать продвижение сервисных продуктов с использованием современных технологий	+	+

Общая трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 9 зачетных единиц (324 академических часа).

2 Структура государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.03.01 Сервис включает:
- *подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена;*
- *выполнение и защита выпускной квалификационной работы.*

3 Содержание государственного экзамена

3.1 Основные дисциплины образовательной программы и вопросы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускника и обеспечивают формирование соответствующих компетенций, проверяемых в процессе государственного экзамена

Примерные вопросы для подготовки к государственному экзамену.

Дисциплина «Б1.Д.Б.9 Основы проектной деятельности. Общественные проекты»
соответствующие компетенции: УК-2-3, 5-6
перечень вопросов и заданий
1. Сущность и принципы проектирования. Типология проектов.
2. Структура проекта и характеристика основных компонентов проекта.
3. Команда проекта. Команда управления проектом. Проектные роли.
4. Фандрайзинг как способ привлечения средств для финансирования проектов.
5. Информационно-аналитическое обеспечение проекта. Оценка проекта.

Дисциплина «Б1.Д.Б.10 Тайм-менеджмент»
соответствующие компетенции: УК-6
перечень вопросов и заданий
1. Тайм-менеджмент его значение и планирование работы.
2. Принципы, правила и критерии постановки целей.
3. Определение приоритетов в планировании рабочего времени.
4. Оптимизация деятельности менеджера.

Дисциплина «Б1.Д.Б.16 История туризма и гостеприимства»
соответствующие компетенции: УК-5

перечень вопросов и заданий

1. Зарождение и развитие услуг и путешествий в античную эпоху и средневековье.
2. Формирование инфраструктуры путешествий в XV- XII веке.
3. Формирование основных видов туризма в XVIII- начале XX века.
4. Зарождение и формирование туризма и сервисных услуг в России.
5. Особенности сервиса и туризма в советское время.
6. Развитие международного туризма.
7. Современный этап развития туризма и сервисных услуг.

Дисциплина «Б1.Д.В.25 Сервисная деятельность»

соответствующие компетенции: ОПК-3

перечень вопросов и заданий

1. Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности.
2. Специфика рынка услуг. Классификация услуг по отраслевому признаку.
3. Классификация услуг по функциональной направленности.
4. Формы и методы обслуживания потребителей на сервисных предприятиях.
5. Процесс обслуживания потребителей: особенности и этапы.
6. Качество услуг: понятие и основные показатели.

Дисциплина «Б1.Д.Б.30 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе»

соответствующие компетенции: ОПК-3

перечень вопросов и заданий

1. Конкурентоспособность организации: понятие, внешние и внутренние факторы.
2. Конкурентоспособность продукции, товара: понятие, факторы. Составляющие элементы конкурентоспособности продукции и товара.
3. Понятие качества, современные подходы к его определению.
4. Показатели оценки конкурентоспособности продукции. Методы оценки конкурентоспособности товара (услуг).
5. Структура системы управления качеством: цели, принципы, методы и средства.

Дисциплина «Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг»

соответствующие компетенции: ОПК-4

перечень вопросов и заданий

1. Социально-экономическая сущность маркетинга; специфика маркетинга услуг.
2. Сущность, содержание и формы маркетинговых исследований.
3. Понятие и виды маркетинговой среды сервисных предприятий.
4. Маркетинговые исследования потребителей сервисных услуг.
5. Рыночная сегментация; выбор целевого сегмента.

Дисциплина «Б1.Д.Б.19 Экономика предприятий в сфере услуг»

соответствующие компетенции: ОПК-5

перечень вопросов и заданий

1. Предпринимательская деятельность хозяйствующих субъектов. Организационно-правовые формы предприятия.
2. Понятие, состав и структура основных фондов предприятия.
3. Понятие, состав и структура оборотных средств предприятия.
4. Трудовые ресурсы предприятия: сущность, количественные и структурные характеристики.
5. Производительность труда: сущность, показатели и методы измерения
6. Заработная плата: сущность, условия применения, формы и системы.
7. Себестоимость, издержки производства. Содержание калькуляции и сметы затрат.
8. Прибыль и рентабельность: понятие, функции, виды, сущность.
9. Цены и ценообразование на предприятии.
10. Финансовые ресурсы предприятия.

Дисциплина «Б1.Д.В.3 Социальные практики в сфере услуг»

соответствующие компетенции: **ПК-3:**

перечень вопросов и заданий

1. Теоретико-методологические основы изучения социальных практик.
2. Социальные практики в системе управления сервисной организацией.
3. Диагностика, проектирование и управление социальными практиками в сфере услуг

Дисциплина «Б1.Д.В.7 Профессиональная этика и стандарты обслуживания»

соответствующие компетенции: ПК-9

перечень вопросов и заданий

1. Понятие стандартизации и сертификации. Категории и виды стандартов.
2. Основные принципы разработки стандартов обслуживания. Определение критериев эффективных стандартов обслуживания.
3. Управление качеством обслуживания клиентов. Внешний и внутренний контроль качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания.
4. Понятие потребительской лояльности. Основные составляющие потребительской лояльности.
5. Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса.

Дисциплина «Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание»

соответствующие компетенции: ПК-9

перечень вопросов и заданий

1. Структура транспортной системы. Понятие и структурно-функциональные особенности транспорта.
2. Роль и виды транспортных услуг.
3. Автотранспортные перевозки. Основные формы автоперевозок и особенности их проектирования.
4. Организация перевозок ж/д транспортом в РФ.
5. Организация воздушной перевозки пассажиров: виды воздушных перевозок и их особенности.
6. Основные и дополнительные услуги при воздушной перевозке, обслуживание отдельных категорий пассажиров.
7. Технология организации круизных, экскурсионных и прогулочных рейсов на речных судах в РФ.

Дисциплина «Б1.Д.В.Э.3.2 Мотивация трудовой деятельности»

соответствующие компетенции: ПК-1

перечень вопросов и заданий

1. Содержательные теории мотивации.
2. Процессуальные теории мотивации
3. Определение, функции, классификация мотивов трудовой деятельности.
4. Взаимосвязь понятий «мотивация» - «стимулирование». Внутренняя и внешняя мотивация.
5. Материальное и нематериальное стимулирование.
6. Типы мотивации по В. Герчикову.

Дисциплина «Б1.Д.В.19 Междисциплинарный проект (проектирование сервисных процессов и технологий)»

соответствующие компетенции: ПК-2, 7

перечень вопросов и заданий

1. Цель и задачи техники и технологии. Эволюция технологического процесса на предприятиях сервиса.
2. Понятие и основные характеристики услуги и современного сервиса.
3. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.
4. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
5. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
6. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия.
7. Типы и методы организации выполнения услуг.

Дисциплина «Б1.Д.Б.32 Нормативно-законодательные основы сервисной деятельности»

соответствующие компетенции: ОПК-6

перечень вопросов и заданий

1. Цели и задачи нормативно-законодательных основ сервиса. Классификация направлений правового обеспечения сервисной деятельности.
2. Понятие государственного регулирования отношений в сервисной деятельности.
3. Государственная поддержка малого предпринимательства. Федеральные и региональные программы по поддержке малого предпринимательства.
4. Лицензирование сервисной деятельности.
5. Защита прав потребителей в сервисной деятельности.

Дисциплина «Б1.Д.В.15 Инновации в сфере гостеприимства и сервиса»

соответствующие компетенции: ПК-5

перечень вопросов и заданий

1. Понятия и сущность инноваций и инновационной деятельности в сфере гостеприимства и сервиса. Инновационный процесс: этапы и характеристика.
2. Организация управления инновациями в сфере гостеприимства и сервиса.
3. Стратегическое управление инновациями сфере гостеприимства и сервиса.

Дисциплина «Б1.Д.В.12 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха»

соответствующие компетенции: ПК-9

перечень вопросов и заданий

1. Функции досуговой деятельности в жизнедеятельности человека. Современные концепции досуга. Основные виды досуга.
1. Ведущие субъекты и объекты досуговой деятельности. Виды учреждений сферы развлечения и отдыха.
2. Технология досуговой деятельности: сущность, основные понятия, принципы
3. Формы и методы организации досуга в различных социальных группах
4. Анимационные социально-культурные технологии. Роль анимации на предприятиях сферы развлечения и отдыха

Дисциплина «Б1.Д.В.2 Междисциплинарный проект (разработка и продвижение новых услуг в сфере сервиса)»

соответствующие компетенции: ПК-2, 7

перечень вопросов и заданий

1. Специфика современного сервисного продукта и ключевые свойства услуг.
2. Глобальные и российские тренды в индустрии сервиса.
3. Принципы клиентоцентричности и индивидуализации обслуживания.
4. Методология дизайн-мышления в проектировании услуг.
5. Инструменты визуализации клиентского опыта и построения карты пути клиента.
6. Разработка уникального торгового предложения и построение шаблона ценностного предложения.
7. Структура, цели, задачи и ключевые вехи составления паспорта проекта.
8. Принципы моделирования сервисных систем и проектирование карт процессов.

Дисциплина «Б1.Д.Б.23 Основы научно-исследовательской работы»

соответствующие компетенции: УК-1

перечень вопросов и заданий

1. Научное исследование: типы, цели, задачи.
2. Структура научно-исследовательской работы.
3. Социологические методы исследований.
4. Методы маркетинговых исследований.

Дисциплина «Б1.Д.В.18 Гостиничное дело»

соответствующие компетенции: ОПК-2, 3

перечень вопросов и заданий

1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного хозяйства. Модели организации гостиничного хозяйства.

2. Номерной фонд предприятия размещения: сущность, классификация.

3. Классификация предприятий размещения

4. Основные и дополнительные службы предприятий размещения

5. Структура услуг предприятия размещения: основные, дополнительные, сопутствующие услуги

Дисциплина «Б1.Д.В.10 Реклама и связи с общественностью в сервисе»

соответствующие компетенции: ПК-10

перечень вопросов и заданий

1. Структура комплекса маркетинговых коммуникаций: личные продажи, реклама, стимулирование сбыта, связи с общественностью.

2. Цели и функции рекламы: экономическая, социальная, образовательная, маркетинговая, коммуникационная и др.

3. Виды рекламы с учетом идеи рекламного сообщения и особенностей канала коммуникации; формы рекламного сообщения; функции рекламы; структура рекламного сообщения.

4. Типы рекламы по характеру объекта; в зависимости от объекта рекламирования; по степени сконцентрированности на определенном сегменте и др.

5. Сущность понятия «связи с общественностью» (PR). Основные направления PR-деятельности.

3.2 Порядок проведения государственного экзамена и методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов освоения образовательной программы на этом этапе государственных испытаний

Порядок проведения государственного экзамена определяется Положением о государственной итоговой аттестации выпускников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Оренбургский государственный университет", осваивающих образовательные программы высшего образования.

К государственному экзамену допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по образовательной программе высшего образования 43.03.01 Сервис.

Списки обучающихся, допущенных к государственному экзамену, утверждаются распоряжением по Институту менеджмента и представляются в государственную экзаменационную комиссию директором Института менеджмента.

Порядок проведения государственного экзамена:

1. Государственный экзамен проводится в устной форме с обязательным составлением письменных тезисов ответов на специально подготовленных для этого бланках и включает вопросы по дисциплинам, входящим в раздел 3 настоящей Программы.

2. Экзаменационные билеты государственного экзамена разрабатываются методической комиссией по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

3. В каждом экзаменационном билете содержится три вопроса.

4. Государственный экзамен принимается государственной экзаменационной комиссией. Комиссии формируются из научно-педагогических работников университета, а также лиц, приглашенных из сторонних организаций: специалистов предприятий, учреждений и организаций, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках ОП ВО; ведущих преподавателей и научных работников других высших учебных заведений, имеющих ученое звание и (или) ученую степень.

5. На подготовку к ответу первому студенту предоставляется до 45 минут, остальные студенты отвечают в порядке очередности, причем на подготовку каждому очередному обучающемуся также выделяется не менее 45 минут. Для устного ответа на вопросы билета каждому обучаемому

предоставляется время (не более 10 минут), после чего председатель государственной экзаменационной комиссии предлагает ее членам задать обучаемому дополнительные вопросы в рамках тематики вопросов в билете. Если обучающийся затрудняется при ответе на дополнительные вопросы, члены комиссии могу задать вопросы в рамках тематики программы государственного экзамена. По решению председателя государственной экзаменационной комиссии обучающегося могут попросить отвечать на дополнительные вопросы членов комиссии и после его ответа на отдельный вопрос билета, а также ответить на другие вопросы, входящие в программу государственного экзамена.

6. Ответы обучающегося оцениваются каждым членом комиссии, а итоговая оценка по пятибалльной системе выставляется в результате закрытого обсуждения. При отсутствии большинства в решении вопроса об оценке, решающий голос принадлежит председателю государственной экзаменационной комиссии по приему государственного экзамена или его заместителю. Результаты государственного экзамена объявляются в день его проведения после оформления протокола заседания государственной экзаменационной комиссии.

7. Пересдача государственного экзамена с целью повышения положительной оценки не допускается.

8. Во время проведения государственного экзамена обучающимся запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Результаты государственного экзамена определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка знаний обучаемого производится по следующим критериям:

- оценка «отлично» выставляется обучаемому, если дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на вопросы в билете, продемонстрированы знания, умения и/или опыт профессиональной деятельности в полном объеме, студент достаточно глубоко осмысливает и объясняет закономерности, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решает предложенные практические задания без ошибок;

- оценка «хорошо» выставляется обучаемому, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, допуская небольшие неточности в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

- оценка «удовлетворительно» выставляется обучаемому, если дан ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия поставленных вопросов, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа, допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении теоретических заданий;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучаемому, если дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, характеризующийся незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности, выводы поверхностны, решение теоретических заданий не выполнено.

3.3 Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену

1 Балашов, А. П. Основы менеджмента : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии торговли и общественного питания» / А. П. Балашов. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012. - 288 с. - (Вузовский учебник). - Библиогр. в конце гл. - Терминол. слов.: с. 235-248. - Прил.: с. 249-283. - ISBN 978-5-9558-0056-1. - ISBN 978-5-16-005281-6.

2 Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467 (дата обращения: 03.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

3 Коршунов, В. В. Экономика организации (предприятия)[Текст] : учеб. для бакалавров / В. В. Коршунов.- 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2013. - 434 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - Библиогр.: с. 431-433. - ISBN 978-5-9916-2425-1

4 Асанова, И. М. Организация культурно-досуговой деятельности [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям "Туризм" и "Гостиничное дело" / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатьева.- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Академия, 2012. - 192 с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм).-(Бакалавриат). - Библиогр.: с. 190. - ISBN 978-5-7695-9215-7.

5 Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 157-158. - ISBN 978-5-91134-661-4.

6 Грант, Р. Современный стратегический анализ [Текст]: учеб. для слушателей, обучающихся по программе "Мастер делового администрирования" / Р. Грант.- 7-е изд. - СПб. : Питер, 2012. - 539 с. - (Классика МВА). - Парал. тит. л. англ. - Примеч.: с. 498-537. - ISBN 978-5-459-00318-5.

7 Бронникова, Т. С. Разработка бизнес-плана проекта : учебное пособие / Т. С. Бронникова. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 223 с.

8 Бутакова, М. М. Экономическое прогнозирование : методы и приемы практических расчетов : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Маркетинг» / М. М. Бутакова.- 2-е изд., испр. - Москва : КноРус, 2010. - 168 с.

9 Куценко, Е. И. Проектный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент / Е. И. Куценко; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 2.62 Мб). - Оренбург : ОГУ, 2017. - 266 с. - Загл. с тит. экрана. - Adobe Acrobat Reader 6.0 - ISBN 978-5-7410-1835-4.. - № гос. регистрации 0321704247.

10 Корабейников, И. Н. Тайм-менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент / И. Н. Корабейников, Н. Е. Рябикова; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 1.58 Мб). - Оренбург : ОГУ, 2020. - 121 с. - Загл. с тит. экрана. - Adobe Acrobat Reader 6.0 - ISBN 978-5-7410-2484-3.

11 Медведева, Т. П. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : метод. указания к выполнению курсовой работы / Т. П. Медведева, В. Н. Марченко; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. маркетинга и коммерции. - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 0.24 Мб). - Оренбург : ГОУ ОГУ, 2011. - 61 с. - Загл. с тит. экрана. - Adobe Acrobat Reader 6.0

12 Береговая, И. Б.Управление качеством и конкурентоспособностью социально-экономических систем [Текст] : учебное пособие / И. Б. Береговая; М-во образования и науки Рос. Федерации, Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. безопасности жизнедеятельности. - Челябинск :ЮУрГУ, 2015. - 228 с. - Библиогр.: с. 217-227. - ISBN 978-5-696-04702-7.

13 История туризма : учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки «Туризм» / отв. ред. и сост. Ю. С. Путрик. - Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 256 с.

14 Полякова, И. Л. Корпоративные стандарты обслуживания на предприятиях сферы сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Л. Полякова; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Орен-бург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Электрон. дан. - Оренбург : ОГУ, 2020. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с этикетки диска. -Систем. требования: Intel Core или аналогич.; MS Windows 7, 8, 10 ; оператив. память 512 Мб ; монитор, поддерживающий режим 1024x768 ; мышь или аналогич. устройство - ISBN 978-5-7410-2434-8 .. - № гос. регистрации 0322001564.

15 Ермакова, Ж. А. Экономика транспортного обслуживания в туризме (конспект лекций) [Электронный ресурс]: учебн. пособие / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Н. В. Лучко. – Оренбург : ОГУ, 2013. – Загл. с тит. экрана.

16 Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учеб. для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. - М. : Академия, 2003. - 336 с.

17 Стрекалова, Н. Д. Бизнес-планирование: для бакалавров и специалистов / Н. Д. Стрекалова. - Санкт-Петербург : Питер, 2013. – 352 с.

18 Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность [Текст] : историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие / Г. А. Аванесова .- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2007. - 319 с.

19 Баранчеев, В. П. Управление инновациями : учебник для бакалавров: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / В. П. Баранчеев, Н. П. Масленникова, В. М. Мишин.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2015. - 711 с.

20 Давыдова, Н. Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебн. пособие / Н. Ю. Давыдова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет.образоват. учреждение высш. проф. образования «Оренбург. гос. ун-т». – Оренбург: ОГУ. – 2014.– Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/4737_20140701.pdf.

21 Шкляр, М. Ф. Основы научных исследований [Текст] : учебное пособие / М. Ф. Шкляр.- 5-е изд. - Москва: Дашков и К, 2014. - 244 с.(Учебные издания для бакалавров). ISBN 978-5-394-02162- 6.

22 Мотивация и стимулирование трудовой деятельности [Текст] : учебно-практическое пособие: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям "Управление персоналом" и "Менеджмент организации" / под ред. А. Я. Кибанова; Гос. ун-т упр. - Москва : Проспект, 2014. - 64 с.

23. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 248 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697061 (дата обращения: 22.02.2023). – ISBN 978-5-394-04914-9. – Текст : электронный.

24. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. – 82 с. : ил., табл., схем – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521 (дата обращения: 22.02.2023). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

25. Общие требования и правила выполнения выпускной квалификационной работы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся по программам высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм / Ж. А. Ермакова [и др.]; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург : ОГУ. - 2017. - 77 с- Загл. с тит. экрана.

3.4 Интернет-ресурсы

1. http://gumer.info – электронная библиотека по истории, психологии, культуре;
2. http:// cyberleninka.ru/journal/n/sovremennye-problemy-servisa-i-turizma – научная электронная библиотека;
3. http://hotel-rest.biz – портал журнала «Академия гостеприимства».
4. http://bukvy.net/audioknigi/audioknigi_psihologiya/page/4/ – электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии
5. https://universarium.org/course/970 «Психология для всех» [Электронный ресурс]: онлайн-курс на платформе https://universarium.org/ – «Универсариум» / Разработчик курса: Центр управления конфликтами "Да!"
6. http://prohotel.ru – портал про гостиничный бизнес
7. http://bukvy.net – электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.
8. http://elibrary.ru – электронная библиотека научных публикаций.

9. http://infomanagement.ru – портал по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.

10. http://praktikmanager.ru – информационный сайт по менеджменту.

11. www.aup.ru – электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

12. http://www.hr-portal.ru – интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом.

13. http://www.webeconomy.ru/ - Портал содержащий информацию о тенденциях мировой экономики и в том числе о тенденциях развития индустрии досуга.

14. http://www.hotelline.ru – портал гостиничного бизнеса.

15. http://www.gks.ru – портал Федеральной службы государственной статистики.

16. https://www.russiatourism.ru –портал Федерального агентства по туризму.

17. https://rha.ru – портал российской гостиничной ассоциации.

18. http://www.iprbookshop.ru/ - Электронно-библиотечная система IPbooks / Сервисная деятельность - научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу.

19. http://docs.cntd.ru – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.

20 https://openedu.ru/course/hse/PPKT/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Поведение потребителей в культурном туризме».

21 https://www.coursera.org/ - «Coursera».

22 https://openedu.ru/ - «Открытое образование».

23 https://universarium.org/ - «Универсариум».

4 Выпускная квалификационная работа

4.1 Структура выпускной квалификационной работы и требования к ее содержанию и оформлению

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника по направлению подготовки 43.03.01 Сервис к самостоятельной профессиональной деятельности.

Цель выпускной квалификационной работы заключается в достижении обучаемым необходимого уровня знаний, умений и навыков, позволяющих ему, как высококвалифицированному специалисту, успешно воздействовать на объекты управленческой деятельности и добиваться высоких технико-экономических показателей их развития в долгосрочной перспективе.

Сопутствующими целями выпускной квалификационной работы является:

- создание основы для последующего роста квалификации (степени) обучаемого в выбранной им области приложения знаний, умений и навыков;
- выявление недостатков знаний, умений и навыков, препятствующих адаптации высококвалифицированного специалиста к профессиональной деятельности на предприятиях различных отраслей экономики, включая предприятия малого бизнеса;
- подготовка конкретного плана мероприятий по совершенствованию управленческой деятельности и др.

Для достижения поставленных целей обучаемый должен решить следующие задачи:

- определить сферу исследования в соответствии с собственными интересами и квалификацией;
- выбрать тему выпускной квалификационной работы;
- обосновать актуальность выбранной темы выпускной квалификационной работы, сформировать цель и задачи исследований, определить предмет и объект исследований;
- изучить и проанализировать теоретические и методологические положения, нормативно-техническую документацию, статистические (фактографические) материалы, справочную литературу

и законодательные акты в соответствии с выбранной темой выпускной квалификационной работы; определить целесообразность их использования в ходе исследований;

- выявить и сформировать проблемы развития объекта исследований, его подразделений, определить причины их возникновения и факторы, способствующие и препятствующие их разрешению, дать прогноз возможного развития событий и учесть возможные риски управленческой деятельности;

- оценить целесообразность использования для достижения цели выпускной квалификационной работы экономико-математических, статистических и логико-структурных методов исследования поведения хозяйствующих субъектов;

- обосновать направления решения проблем развития объекта исследования, учитывать факторы внутренней и внешней среды;

- обосновать и рассчитать экономическую эффективность разработанных мероприятий;

- оформить результаты выпускной квалификационной работы в соответствии с действующими стандартами и требованиями нормоконтроля и др.

Выпускная квалификационная работа состоит из текстовой части и графического материала, содержащих решение задач, установленных индивидуальным планом. Выпускная квалификационная работа оформляется с соблюдением действующего в университете стандарта (СТО 02069024.101-2015).

Текстовая часть ВКР должна содержать следующие элементы:

− титульный лист;
− задание на ВКР;
− аннотацию (на русском и английском языках);
− содержание;
− введение;
− основную часть;
− заключение;
− список использованных источников;
− обозначения или сокращения (при необходимости);
− приложения.

В ВКР вкладываются заполненные и подписанные бланки: «Лист нормоконтроля ВКР»; «Отзыв руководителя о ВКР».

Структура выпускной квалификационной работы и требования к ее содержанию и оформлению представлены в методических указаниях: Общие требования и правила выполнения выпускной квалификационной работы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, разработанных на кафедре управления персоналом, сервиса и туризма.

4.2 Порядок выполнения выпускной квалификационной работы

Выпускные квалификационные работы (далее — ВКР) выполняются в форме, соответствующей уровню высшего образования и требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Перечень тем ВКР (далее — перечень тем), утвержденных директором Института менеджмента и предлагаемых обучающимся, доводится до их сведения не позднее чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

Тематика ВКР подлежит ежегодному обновлению с учетом развития науки, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы ВКР из предложенного списка. Обучающийся может предложить свою тему с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности. В этом случае обучающийся подает заявление на имя заведующего кафедрой управления персоналом, сервиса и туризма с просьбой закрепить тему за ним.

Тема ВКР может быть предложена предприятием (организацией), деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках ОП ВО.

Для подготовки ВКР обучающемуся назначается руководитель и при необходимости консультанты по отдельным разделам.

Руководитель ВКР:

- своевременно выдает обучающемуся задание на ВКР по форме согласно действующему в университете стандарту СТО 02069024.101-2015;
- в соответствии с темой выдает обучающемуся индивидуальное задание на практику;
- разрабатывает вместе с обучающимся календарный график выполнения ВКР;
- рекомендует обучающемуся литературу, справочные и архивные материалы, другие материалы по теме ВКР;
- проводит консультации по графику, утверждаемому заведующим кафедрой;
- проверяет выполнение работы (по частям и в целом).

Календарный график выполнения ВКР утверждает заведующий кафедрой управления персоналом, сервиса и туризма.

4.3 Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Защита ВКР является завершающим этапом государственной итоговой аттестации выпускника.

Задание, конкретизирующее объем и содержание ВКР, выдается обучающемуся руководителем и утверждается заведующим выпускающей кафедрой.

Сроки выполнения ВКР определяются учебным планом и графиком учебного процесса.

ВКР оформляется с соблюдением действующего в университете стандарта (СТО 02069024.101—2015).

После завершения подготовки ВКР руководитель ВКР представляет письменный отзыв о работе обучающего в период подготовки ВКР. В случае выполнения ВКР несколькими обучающимися руководитель ВКР представляет отзыв об их совместной работе в период подготовки ВКР.

Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР.

ВКР, отзыв передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты ВКР.

В государственную экзаменационную комиссию до начала защиты ВКР предоставляются следующие документы:

- распоряжение директора Института менеджмента о допуске к защите обучающихся, успешно прошедших все этапы, установленные образовательной программой;
- один экземпляр ВКР в сброшюрованном виде;
- отзыв руководителя о ВКР по форме согласно действующему в университете стандарту СТО 02069024.101–2015;
- лист нормоконтроля ВКР по форме согласно действующему в университете стандарту СТО 02069024.101–2015.

В процессе защиты ВКР обучающийся делает доклад об основных результатах своей работы продолжительностью не более 15 минут, затем отвечает на вопросы членов комиссии по существу работы, а также на вопросы, отвечающие общим требованиям к профессиональному уровню выпускника, предусмотренные ФГОС ВО и ОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Общая продолжительность защиты ВКР одним обучающимся — не более 30 минут.

Пересдача любого государственного аттестационного испытания с целью повышения положительной оценки не допускается.

Решение о присвоении выпускнику квалификации по направлению подготовки и выдаче документа государственного образца о высшем образовании принимает государственная экзаменационная комиссия по положительным результатам государственной итоговой аттестации, оформленным протоколами экзаменационных комиссий.

Каждая защита ВКР и прием государственного экзамена оформляется отдельным протоколом.

В протоколе заседания государственной экзаменационной комиссии по приему государственного аттестационного испытания указываются оценки итоговых аттестаций, отражаются перечень заданных обучающемуся вопросов и характеристика ответов на них, мнения председателя и членов государственной экзаменационной комиссии о выявленном в ходе государственного аттестационного испытания уровне подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач, а также о выявленных недостатках в теоретической и практической подготовке обучающегося.

Протоколы заседаний комиссий подписываются председателем. Протокол заседания государственной экзаменационной комиссии также подписывается секретарем экзаменационной комиссии.

ВКР хранится в архиве университета. Тексты ВКР, за исключением текстов ВКР, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, размещаются в электронно-библиотечной системе университета и проверяются на объем заимствования.

Присвоение соответствующей квалификации выпускнику университета и выдача ему документа государственного образца о высшем образовании осуществляются при условии успешного прохождения всех установленных форм государственных аттестационных испытаний, включенных в государственную итоговую аттестацию.

4.4 Критерии оценивания выпускной квалификационной работы

Результаты защиты ВКР определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка результата защиты выпускной квалификационной работы производится на закрытом заседании ГЭК. За основу принимаются следующие критерии:

- актуальность темы;
- научно-практическое значение темы;
- качество выполнения работы;
- содержательность доклада и ответов на вопросы;
- наглядность представленных результатов исследования в форме слайдов.

Обобщенная оценка защиты выпускной квалификационной работы определяется с учетом отзыва научного руководителя и оценки рецензента.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы оцениваются по четырехбальной системе:

- оценка «отлично» присваивается, если ВКР носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, содержательный анализ практического материала, характеризуется логичным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;
- оценка «хорошо» присваивается, если ВКР носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ практического материала; характеризуется в целом последовательным изложением материала; выводы по работе носят правильный, но не вполне развернутый характер; при защите обучающийся в целом показывает знания в определенной области, умеет опираться на данные своего исследования, вносит свои рекомендации; во время доклада, обучающийся без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы;
- оценка «удовлетворительно» присваивается, если ВКР носит исследовательский характер, содержит теоретическую главу и базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором; в работе просматривается непоследовательность изложения материала, представлены недостаточно обоснованные утверждения; в отзывах руководителя и/или рецензента имеются замечания по содержанию работы и методики анализа; при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов определенной области, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы;
- оценка «неудовлетворительно» присваивается, если ВКР не носит исследовательского характера, не содержит практического разбора; не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях ОГУ; не имеет выводов либо они носят декларативный характер; в отзывах руководителя и/или рецензента имеются замечания по содержанию работы и методики анализа; при защите обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки.

Составители:

_____ Н.А. Четверикова
подпись расшифровка подписи

_____ Р.М. Прытков
подпись расшифровка подписи

И.о. заведующего кафедрой
управления персоналом, сервиса и туризма _____ Н.А. Четверикова
наименование кафедры подпись расшифровка подписи

Председатель методической комиссии
43.03.01 Сервис _____ Н.А. Четверикова
код наименование подпись расшифровка подписи

Согласовано:
Декан факультета (директор института)
ИМЭП _____ В.В. Боброва
наименование факультета (института) подпись расшифровка подписи

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
_____ С.А. Биктимирова
подпись расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю.В. Рожкова
подпись расшифровка подписи

21