

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 24.10.2022 15:35:52

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

---

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника бакалавр

Направленность (профиль) Социокультурный сервис

---

2022 г.

## **I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Государственная итоговая аттестация обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) относится к Блоку 3 «Государственная итоговая аттестация» основной профессиональной образовательной программы высшего образования (далее – ОПОП), завершает освоение ОПОП, является обязательной и проводится в соответствии с настоящей программой.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по ОПОП. Лицам, успешно прошедшим государственную итоговую аттестацию присваивается квалификация «бакалавр», в соответствии с перечнем специальностей и направлений подготовки высшего образования, утвержденном Министерством образования и науки Российской Федерации.

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

Конкретные формы проведения государственной итоговой аттестации устанавливается АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС» в соответствии с требованиями, установленными соответствующим стандартом (при наличии таких требований).

Государственная итоговая аттестация по ОПОП проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа (далее ВКР) представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. ВКР выполняется в виде бакалаврской работы.

Сроки проведения государственной итоговой аттестации определяются календарным учебным графиком.

АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС» вправе применять электронное обучение, дистанционные образовательные технологии при проведении государственной итоговой аттестации. Особенности проведения государственной итоговой аттестации с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий определяются локальными нормативными актами АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС».

## II. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимися ОПОП соответствующим требованиям ФГОС.

Задачей государственной итоговой аттестации является оценка сформированности у обучающегося следующих компетенций:

### **- универсальные компетенции (УК):**

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 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-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.

### **- общепрофессиональные компетенции (ОПК):**

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

**- профессиональные компетенции (ПК):**

*тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий*

ПК-1. Способен управлять процессом подготовки к участию в торгово-промышленной выставке организации - экспонента

ПК-2. Способен осуществлять операционную деятельность по организации мероприятий деловой и дополнительной программы выставок

### III. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

#### III.1 Выпускная квалификационная работа

##### 1. Требования к выпускной квалификационной работе

ВКР должна представлять собой законченное теоретическое или экспериментальное исследование одной из актуальных проблем в сфере сервиса, исследуя которую, обучающийся демонстрирует уровень необходимых знаний и практических навыков, позволяющих ему в дальнейшей профессиональной деятельности самостоятельно решать профессиональные задачи. ВКР должна включать в себя как теоретическую часть, в которой показаны знания основ теории по разрабатываемой проблеме, так и научно-методическую часть; содержать самостоятельные научно обоснованные выводы и предложения. Научная новизна и практическая значимость ВКР являются основными критериями качества исследования.

Таким образом:

- ВКР должна носить *научно-исследовательский характер*;
- тема ВКР должна быть *актуальной*, то есть отражать исследуемую проблему в контексте современного состояния и перспектив развития сферы сервисной деятельности;
- ВКР должна отражать наличие у обучающегося умений *самостоятельно* собирать, систематизировать материалы в соответствующей сфере профессиональной деятельности и анализировать сложившуюся ситуацию (тенденции) в этой сфере;
- тема ВКР, цели и ее задачи должны быть тесно связаны с *решением проблем исследования*;
- работа должна отражать *добросовестное использование* обучающимся данных отчетности и материалов других авторов, опубликованных у нас в стране и, по возможности, за рубежом;
- *достоверность цитируемых источников*, будь это специальная научная литература, статистические данные, анкетные или расчетные материалы;
- ВКР должна отражать знание обучающимися нормативно-правовой базы, соответствующей литературы, теоретических основ и фундаментальных исследований по теме. Обучающийся должен показать *умение критически оценивать* концепции различных авторов, применять различные *методы анализа* фактического материала.
- ВКР должна иметь *четкую структуру, завершенность*, отвечать требованиям логичного, последовательного изложения материала, обоснованности сделанных выводов и предложений;
- важным требованием к ВКР является *обоснованность* изложенных в ней выводов и предложений, вытекающих из глубокого и полного анализа проблемы;
- положения, выводы и рекомендации ВКР должны *опираться* на современные технологии и действующие нормативные правовые акты, актуальные достижения и результаты практики соответствующих областей науки;

Оптимальный объем ВКР – 60 – 70 страниц машинописного текста (без учета приложений).

## **2. Порядок выполнения выпускной квалификационной работы**

### *2.1. Выбор темы*

Тематика ВКР (примерная) утверждается выпускающей кафедрой. Она должна быть актуальной и отвечать направлению (профилю) подготовки. Утвержденная тематика доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации. Обучающимся предоставляется право выбора темы ВКР. Они могут предложить собственную тему с обоснованием ее целесообразности, особенно если она является продолжением исследований, проведенных в процессе написания научных работ.

Конкретная формулировка темы должна носить комплексный характер и предусматривать одновременное решение поднимаемых в рамках исследования вопросов применительно к деятельности предприятий и организаций, на которые обучающиеся направляются для прохождения преддипломной практики или на которых они работают. По прибытии обучающегося на преддипломную практику тема ВКР может быть уточнена в соответствии с заявкой предприятия (организации).

### *2.2. Структура и содержание работы*

ВКР включает следующие элементы: титульный лист, оглавление, введение, основную часть (2-3 раздела), заключение (выводы и рекомендации), список использованных источников, приложения.

Рабочий план составляется обучающимся самостоятельно; он решает, сколько требуется разделов, сколько пунктов будет в составе разделов, как они будут называться. Проект рабочего плана согласовывается с руководителем ВКР.

Титульный лист является первой страницей ВКР (на нем номер 1 не проставляется, но учитывается). Оформляется на стандартном бланке и содержит название темы; фамилию, имя, отчество обучающегося, направление (профиль) подготовки; фамилию, имя, отчество, ученую степень и ученое звание (должность) руководителя ВКР.

Оглавление должно быть подробным, с наименованием всех разделов, подразделов и пунктов, строго им соответствовать по тексту, с присвоенной им нумерацией, а также с указанием номеров страниц, на которых размещается начало разделов и подразделов. Нумерация разделов начинается с первого основного раздела.

Во введении обосновывается актуальность и значимость темы исследования, степень ее проработанности, определяются цель и задачи, теоретические и методологические основы исследования. Кроме того, во введении должны быть показаны логика и структура ВКР, назван объект, на примере которого проводились исследования. Объем введения - 2-3 страницы.

Основная часть работы состоит из двух-трех логически связанных и соподчиненных разделов, каждый из которых подразделяется на несколько частей (подразделов, пунктов, подпунктов). При необходимости число разделов может быть увеличено.

Раздел первый. В нем выполняется анализ современного состояния теории и методологии проблемы, дается обзор информационных актов и литературных источников, позиция исследователей, обосновывается точка зрения автора на исследуемую проблему.

В теоретической части могут быть рассмотрены:

- понятие и сущность изучаемого явления, процесса;

- краткий исторический обзор взглядов на проблему, сравнительный анализ исследований в России и за рубежом;
  - тенденции развития тех или иных процессов;
  - научные законы, которые определяют решение проблемы, социальные, организационные, политические предпосылки;
  - система показателей, связанных с характеристиками проблемы;
  - порядок ресурсного обеспечения, экономического стимулирования и т.п.
- Теоретическая часть должна занимать примерно 30% объема работы.

Раздел второй – аналитический.

Назначением раздела является практический анализ фактического состояния проблемы (исследуемого процесса, явления). В нем рассматривается динамика соответствующих показателей, выявляются и классифицируются факторы, влияющие на тенденции развития. Раскрываются конкретные методы решения проблемы.

Объем второй части ВКР — 40-50% общего объема.

Раздел третий — проектный. В нем определяются современные требования к решению вопроса и разрабатываются предложения и перспективы развития объекта исследования. Выполняются практические расчеты по выбранной методике (если таковые целесообразны), дается оценка эффективности предлагаемых мероприятий (рекомендаций). Определяются новизна и полнота решения поставленных задач. Обозначаются границы применения результатов, а также намечаются пути продолжения исследования (в том числе в будущей деятельности автора).

В заключении синтезируется суть работы, подводятся итоги решения поставленных в ней задач и обобщаются полученные результаты. Рассматриваются направления и пути дальнейшего развития темы. Здесь же отмечаются практическая ценность работы, область ее настоящего (или возможного) использования. Заключение может занимать 3 — 5 страниц.

Список использованных источников. В тексте ВКР обязательно должны быть ссылки в виде подстраничных сносок. На каждой странице нумерация сноски начинается с цифры 1. Источники (не менее 50) следует располагать в алфавитном порядке. Сведения об источниках, включенных в список, необходимо давать в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.100-2018.

### *2.3. Подготовка выпускной квалификационной работы к защите*

Законченная ВКР представляется руководителю. После просмотра и одобрения ВКР руководитель направляет электронную версию текста ВКР ответственному сотруднику факультета для проверки текста ВКР на наличие заимствований. Проверка выполняется в системе «Антиплагиат Эксперт». Далее, ВКР вместе со «Справкой о результатах проверки текстового документа на наличие заимствований» и письменным отзывом руководителя представляется на проверку заведующему кафедрой.

Заведующий кафедрой принимает решение о допуске обучающегося к защите ВКР, делая соответствующую запись на титульном листе ВКР.

Если же заведующий кафедрой считает невозможным допустить обучающегося к защите ВКР, этот вопрос рассматривается на заседании кафедры в присутствии научного руководителя и обучающегося.

ВКР с допуском заведующего кафедрой и отзывом руководителя направляется в Государственную экзаменационную комиссию (далее ГЭК) для защиты. По желанию обучающегося в ГЭК могут быть представлены материалы, характеризующие научную и практическую ценность выполненной ВКР, например, документы (отзывы, справки), указывающие на практическое использование предложений, печатные статьи по теме работы и другие материалы. Представленные материалы могут содействовать раскрытию научной и практической значимости ВКР.

Подготовив ВКР к защите, обучающийся готовит выступление (доклад) для представления основных положений ВКР, наглядную информацию — схемы, таблицы, графики и другой иллюстративный материал — для использования во время защиты в ГЭК. Могут быть подготовлены специальные материалы для раздачи членам ГЭК.

#### *2.4. Процедура защиты выпускной квалификационной работы в Государственной экзаменационной комиссии*

Обучающийся допускается к защите ВКР в ГЭК, если им полностью выполнен учебный план и при наличии допуска к защите, подписанного заведующим выпускающей кафедры, и отзыва руководителя ВКР.

Процедура защиты ВКР определяется Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры.

В соответствии с этим Порядком к защите ВКР допускаются обучающиеся, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей образовательной программе высшего образования.

Защита ВКР проводится на заседании ГЭК. Кроме членов комиссии, на защите может присутствовать руководитель ВКР.

Члены ГЭК, участвующие в процедуре защиты обучающимся его ВКР, помимо определения способности (готовности) обучающегося к будущей профессиональной деятельности на основе публичной защиты результатов ВКР, рассматривают также отзыв руководителя ВКР.

Результаты защиты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка ВКР дается членами ГЭК на ее закрытом заседании. Комиссией принимается во внимание содержание работы, обоснованность выводов и предложений, содержание доклада, отзывы на ВКР, правильность и качество ее оформления, уровень теоретической, научной и практической подготовки обучающегося.

Результаты защиты ВКР объявляются в день ее проведения.

Обучающиеся, не защитившие ВКР в связи с неявкой по уважительной причине, вправе пройти защиту ВКР в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

Обучающийся должен представить в АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС» документ, подтверждающий причину его отсутствия.

Обучающиеся, не защитившие ВКР в связи с неявкой по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно», отчисляются из АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС» с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению



учебного плана.

Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее чем через 10 месяцев и не позднее, чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена обучающимся. Указанное лицо может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не более двух раз.

Для повторного прохождения государственной итоговой аттестации указанное лицо по его заявлению восстанавливается в АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС» на период времени, установленный АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС», но не менее периода времени, предусмотренного календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по соответствующей образовательной программе.

При повторном прохождении государственной итоговой аттестации по желанию обучающегося решением АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС» ему может быть установлена иная тема выпускной квалификационной работы.

Для обучающихся из числа инвалидов защита выпускной квалификационной работы проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность выступления такого обучающегося при защите выпускной квалификационной работы может быть увеличена не более чем на 15 минут.

Обучающийся инвалид не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС»).

### **3. Рекомендуемые темы выпускных квалификационных работ**

1. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности предприятия (организаций) сервиса.
2. Формирование системы мотивации потребительского спроса предприятия (организации) сервиса.
3. Совершенствование управления качеством обслуживания на предприятиях (организациях) сервиса.
4. Пути совершенствования организации обслуживания клиентов (потребителей) на предприятиях индустрии моды.
5. Использование инновационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса с целью повышения качества обслуживания клиентов.
6. Пути повышения эффективности использования информационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса.
7. Использование зарубежного опыта применения информационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса в Российской Федерации.
8. Пути повышения конкурентоспособности предприятия (организации) сервиса.
9. Разработка «бизнес-плана» в организациях сервиса.

10. Разработка и управление инвестиционным проектом по использованию различных видов инноваций в условиях деятельности конкретных предприятий сервиса.
11. Разработка и управление инвестиционным проектом по продвижению услуг с учетом направлений маркетинга.
12. Организация экономического анализа на предприятиях сервиса.
13. Новые технологии и организационные структуры в организациях сервиса.
14. Проблемы и перспективы малого предпринимательства в индустрии моды.
15. Развитие и расширение услуг в сфере сервиса.
16. Исследование сервисной деятельности и внедрение элементов мерчендайзинга в конкретной организации с целью повышения эффективности процесса обслуживания.
17. Проект реконструкции предприятия сферы сервиса, с целью улучшения организации производства.
18. Проект реконструкции и технического перевооружения предприятия сферы сервиса с целью улучшения качества оказываемых услуг.
19. Проект организации процесса оказания услуг на предприятии сферы сервиса с целью расширения видов оказываемых услуг.
20. Разработка конструкторско-технологического обеспечения предприятий сферы сервиса.
21. Разработка прогрессивного технологического процесса оказания сервисных услуг на предприятии индустрии моды (красоты).
22. Разработка мероприятий по совершенствованию процесса оказания услуг на предприятии сервиса.
23. Исследование конкурентоспособности сервисной деятельности предприятия.
24. Мониторинг сервисной деятельности предприятия.
25. Организация дополнительных сервисных услуг на предприятии.
26. Организация и технология предоставления услуг с учетом потребностей субъекта.
27. Организация контроля качества услуг и пути его совершенствования.
28. Организация управления качеством сервисной деятельности предприятия.
29. Перспективные формы обслуживания потребителей на предприятии.
30. Перспективы малого предпринимательства в сфере сервиса.
31. Проектирование процесса предоставления услуг.
32. Разработка прогрессивного технологического процесса обслуживания.
33. Совершенствование технологического процесса обслуживания.
34. Тенденции и перспективы развития индустрии сервиса.
35. Совершенствование маркетинговой деятельности на предприятии сервиса.

#### **4. Шкала оценивания и критерии оценки результатов защиты выпускной квалификационной работы**

В результате защиты ВКР демонстрируется уровень подготовленности обучающегося к самостоятельной профессиональной деятельности и оценивается сформированность у обучающегося универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с областью (областями) и (или) сферой (сферами) профессиональной деятельности, а также типом (типами) задач, на которые ориентирована ОПОП.

Для оценивания результатов защиты ВКР применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешную защиту ВКР.

При выставлении оценок учитываются следующие критерии:

- освоение обучающимся соответствующих компетенций;
- соответствие требованиям к ВКР, установленным настоящими Положением;
- адекватность формулировки проблемы и оценки степени ее актуальности;
- правильное обоснование выбранных методов решения поставленных задач;
- самостоятельность в работе с необходимым количеством отечественной и зарубежной литературы и другими информационно-справочными материалами;
- правильный и достаточный отбор нужных сведений, их анализ и интерпретация, представление их в наглядной форме;
- обоснованность выводов, практических рекомендаций.
- полнота и информативность доклада основных положений ВКР и ответов на возникшие вопросы при выступлении на защите.

Оценка по каждому из критериев носит экспертный характер и выставляется каждым членом комиссии в соответствии с описанной выше системой оценивания. Итоговая оценка выставляется как среднее арифметическое всех оценок, выставленных обучающемуся по результатам защиты, с учетом математических правил округления.

По совокупности вышеперечисленных критериев:

**«Отлично»** выставляется за ВКР, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, глубокий анализ, критический разбор законодательства, практики его применения и т.д., логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями. Она имеет положительный отзыв руководителя.

При ее защите обучающийся показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, а во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

**«Хорошо»** выставляется за ВКР, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлены достаточно подробный анализ и критический разбор практической деятельности, последовательное изложение материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями. Она имеет положительный отзыв руководителя.

При ее защите обучающийся показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

**«Удовлетворительно»** выставляется за ВКР, которая носит исследовательский характер, имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, но имеет поверхностный анализ и недостаточно критический разбор, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения. В отзыве имеются замечания по содержанию работы и методике анализа.

При ее защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы.

**«Неудовлетворительно»** выставляется за ВКР, которая не носит исследовательского характера, не имеет анализа, не отвечает требованиям, изложенным в соответствующих методических указаниях. В работе нет выводов либо они носят декларативный характер. В отзыве руководителя имеются критические замечания.

При защите ВКР обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия и раздаточный материал.