

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Высшая школа гостеприимства**

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**
Период обучения по образовательной программе 2023/2027

Направление подготовки бакалавриата
43.03.01 Сервис

Профиль направления подготовки бакалавриата
«Управление городскими сервисами и территориальный брендинг»

Форма обучения очная

Калининград 2023

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент.
Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол №б от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова

1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС ВО) по направлению подготовки бакалавриата/ 43.03.01 Сервис (профиль «Управление городскими сервисами и территориальный брендинг»). Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями (ГЭК).

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный план по своей образовательной программе.

Задачами государственной итоговой аттестации являются:

- оценка способности самостоятельно решать на современном уровне задачи из области своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, правильно аргументировать и защищать свою точку зрения;
- решение вопроса о присвоении выпускнику квалификации «Бакалавр»/ «Магистр»/ «Специалист» /___ по результатам ГИА и выдаче выпускнику документа (диплома) о высшем образовании;
- разработка рекомендаций по совершенствованию подготовки выпускников по данному направлению подготовки на основании результатов работы государственной экзаменационной комиссии.

2. Компетенции, выносимые на государственную итоговую аттестацию

В ходе ГИА обучающийся должен продемонстрировать сформированность следующих компетенций.

2.1. 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

2.2. 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

2.3. Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса

ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

3. Объем, структура и содержание государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (ВКР).

Государственная итоговая аттестация включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы.

3.1. Выпускная квалификационная работа

Выпускная квалификационная работа (ВКР) представляет собой работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде выпускной квалификационной работы бакалавра.

Требования к содержанию, объему и структуре ВКР, порядок выполнения и методические рекомендации по ее выполнению устанавливаются Высшей школой гостеприимства ОНК «Институт управления и территориального развития».

Тексты ВКР проверяются на объем заимствования и размещаются на соответствующих ресурсах. Порядок проверки ВКР на объем заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомерных заимствований и размещения текстов ВКР регламентируются локальными актами университета.

При защите ВКР выпускники должны, опираясь на полученные знания, умения и навыки, показать способность самостоятельно решать задачи профессиональной деятельности, излагать информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

3.2.1. Перечень тем выпускных квалификационных работ

Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности предприятия (организаций) сервиса.

Формирование системы мотивации потребительского спроса предприятия (организации) сервиса

Совершенствование управления качеством обслуживания на предприятиях (организациях) сервиса.

Пути совершенствования организации обслуживания клиентов (потребителей) в сервисе.

Использование инновационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса с целью повышения качества обслуживания клиентов.

Пути повышения эффективности использования информационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса.

Использование зарубежного опыта применения информационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса в Российской Федерации.

Пути повышения конкурентоспособности предприятия (организации) сервиса.

Разработка «бизнес-плана» в организациях сервиса.

Разработка и управление инвестиционным проектом по использованию различных видов инноваций в условиях деятельности конкретных предприятий сервиса.

Разработка и управление инвестиционным проектом по продвижению услуг с учетом направлений маркетинга.

Организация экономического анализа на предприятиях сервиса.

Новые технологии и организационные структуры в организациях сервиса.

Проблемы и перспективы малого предпринимательства в сервисе.

Разработка рекламной стратегии предприятия сервиса

. Совершенствование деятельности конгрессно-выставочного предприятия

Совершенствование коммуникационной деятельности предприятия сервиса

Совершенствование маркетинговой деятельности сервисной организации

Совершенствование обслуживания потребителей как фактор повышения конкурентоспособности предприятия сервиса

. Совершенствование организации и технологии обслуживания клиентов

Совершенствование организационной культуры в сервисной организации

Совершенствование планирования деятельности сервисной организации

. Совершенствование рынка страховых услуг в сфере сервиса

Совершенствование сервисной деятельности на предприятии мiсе-индустрии

Совершенствование системы мотивации персонала сервисного предприятия

Совершенствование управления качеством обслуживания на предприятии сервиса

Совершенствование управления персоналом сервисной организации

Совершенствование услуг в сервисной организации

Формирование индивидуального бренда сервисной организации

Формирование корпоративной культуры персонала сервисной организации

Формирование системы мотивации потребительского спроса в сервисе

Франчайзинг как стратегия развития компании в индустрии сервиса

Этические проблемы в сфере сервиса и пути их решения

Эффективные формы управления современными предприятиями в сервисной деятельности

3.2.2. Критерии оценивания выпускной квалификационной работы

Основными качественными показателями оценивания ВКР являются:

- актуальность и обоснование выбора темы ВКР;
- логика работы, соответствия содержания ВКР и её темы;
- степень самостоятельности;
- достоверность и обоснованность выводов;

- качество оформления ВКР, четкость и грамотность изложения материала;
- качество доклада, наглядных материалов (презентации), умение вести полемику по теоретическим и практическим вопросам, глубина и правильность ответов на вопросы членов ГЭК и замечания рецензентов;
- список использованных источников, достаточность использования отечественной и зарубежной литературы;
- возможность внедрения.

Оценка «отлично» выставляется при максимальной оценке всех вышеизложенных параметров.

Оценка «хорошо» выставляется за погрешности в каком-либо параметре.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за серьезные недостатки в одном или нескольких критериях оценки.

Оценка «неудовлетворительно» за полное несоответствие ВКР вышеизложенным требованиям.

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешную защиту ВКР.

4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для прохождения государственной итоговой аттестации

Основная литература

Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

Сафронова, Татьяна Николаевна. Инновации в гостиничной деятельности : Учебное пособие / Южный федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. - 156 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-7638-3948-7. URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=342178>

Коноплева, Н. А. Сервис в современной культуре : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 333 с. : ил., табл. ISBN 978-5- 4499-0715-8 URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574375>

Дополнительная литература

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

Свириденко, Юрий Павлович. Сервисная деятельность : Учебное пособие. - 2 ; испр. и доп. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 174 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-014846-5. URL: <http://znanium.com/go.php?id=1007976>

Охотина, Н. М. Сервисология : учебное пособие : [16+] / Н. М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 116 с. - ISBN: 978-5-8158-1897-2 URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707>

5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения государственной итоговой аттестации

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

Информационное и ресурсное обеспечение процедур ГИА в случае его проведения с использованием средств электронного обучения и дистанционных образовательных технологий производится в электронной информационно-образовательной среде университета.

6. Программное обеспечение государственной итоговой аттестации

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

7. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации

Материально-техническая база БФУ им. И. Канта обеспечивает подготовку и проведение всех форм государственной итоговой аттестации, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных основной образовательной программой и соответствует действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Минимально-необходимый перечень для информационно-технического и материально-технического обеспечения дисциплины:

- аудитория для проведения консультаций, оснащенная рабочими местами для обучающихся и преподавателя, доской, мультимедийным оборудованием;
- библиотека с читальным залом и залом для самостоятельной работы обучающегося, оснащенная компьютером с выходом в Интернет, книжный фонд которой составляет специализированная научная, учебная и методическая литература, журналы (в печатном или электронном виде).