

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

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**
Период обучения по образовательной программе 2026-2028

Направление подготовки специализированного высшего образования программ
магистратуры
43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»

Форма обучения очная

Калининград 2026

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, директор Высшей школы пространственного развития и гостеприимства;

Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, доцент Высшей школы пространственного развития и гостеприимства ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы соответствующим требованиям образовательного стандарта высшего образования федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта» (ОС ВО БФУ им. И. Канта) по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (направленность (профиль) образовательной программы «Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»). 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 «Специалист по стратегическому развитию сферы сервиса» 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 к формированию и изменению собственных жизненно-образовательных маршрутов в профессиональных сообществах с учетом приоритетов собственной деятельности и национального развития

2.2 Базовые компетенции (БК):

БК-1 Способен применять инструментальные методы сбора, обработки и анализа данных, необходимые для стратегического планирования и координации деятельности

БК-2 Способен участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

БК-3 Способен управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями

БК-4 Способен осуществлять управление региональным экономическим развитием на основе оценки ресурсного потенциала отраслей сферы оказания услуг и эффективности его использования

БК-5 Способен к организации образовательного процесса и ведению педагогической деятельности в рамках передачи профессионального опыта и мастерства

2.3. Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса

ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере

сервиса

ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере

ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса

ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений

ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-7 Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам

2.4. Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 Способен формировать стратегии развития и продвижения сервисной организации, прогнозировать, обосновывать и управлять проектами и программами развития предприятий в сфере сервиса на конкурентных рынках

ПК-2 Способен организовывать и управлять сервисными процессами в муниципальных и региональных системах управления, осуществлять руководство и организовать работу сервисного предприятия, организовывать работу ее коллектива, реализовывать внутренние и внешние стратегии социального взаимодействия

ПК-3 Способен проектировать сервисные решения для развития территориальной инфраструктуры и повышения качества жизни населения

ПК-4 Способен проектировать и осуществлять руководство процессом проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса

ПК-5 Способен обеспечивать качество и стандартизацию сервисных услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

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.

Требования к содержанию, объему и структуре ВКР, порядок выполнения и методические рекомендации по ее выполнению устанавливаются высшей школой.

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.

3.1.1. Перечень тем выпускных квалификационных работ

I. Сервис-дизайн и проектирование городских сервисов

Методология сервис-дизайна в проектировании комфортной городской среды

Инструменты сервисного проектирования многофункциональных общественных пространств

Разработка сервисной концепции ревитализации промышленных территорий города

Проектирование сервисной экосистемы креативных кластеров в структуре города

Сервис-дизайн городских ритейл-пространств: от функциональности к пользовательскому опыту

Применение сервис-дизайна в развитии пешеходной инфраструктуры города

Разработка модели сервисного взаимодействия в системе городского общественного транспорта

Сервисное проектирование инклюзивной городской среды для маломобильных групп населения

Создание сервисной модели развития городских водных и набережных пространств

Сервис-дизайн в планировании городских образовательных и просветительских пространств

II. Комплексное планирование и стратегическое развитие

Комплексное планирование сервисно-инфраструктурного развития моногорода

Стратегия сервисно-инфраструктурного развития приграничного города

Разработка комплексного плана сервисного развития исторического центра города

Методика оценки соответствия сервисной инфраструктуры потребностям населения

Планирование сервисно-инфраструктурного развития городской агломерации

Моделирование сервисных потоков в системе планирования транспортной инфраструктуры

Разработка концепции сервисно-инфраструктурного развития спального района

Интеграционное планирование сервисной инфраструктуры новых городских микрорайонов

Методология формирования комплексного плана развития социальной инфраструктуры города

Пространственно-сервисное зонирование территории как основа инфраструктурного планирования

III. Цифровизация и умный город

Цифровая трансформация сервисной инфраструктуры города: стратегия и инструменты реализации

Проектирование цифровой платформы управления городскими сервисами

Разработка сервисной модели умного общественного транспорта

Цифровые сервисы в системе управления городским коммунальным хозяйством

Мобильные приложения как инструмент сервисного взаимодействия города и граждан

Проектирование цифрового сервиса для планирования городской мобильности

Разработка концепции цифрового двойника сервисной инфраструктуры города

Искусственный интеллект в сервисном проектировании городских пространств

Блокчейн-технологии в управлении городскими сервисами

Разработка системы цифровых сервисов для туристской навигации в городе

IV. Транспортная, социальная и коммунальная инфраструктура

Планирование транспортно-пересадочных узлов как интегрированных сервисных комплексов

Разработка сервисной модели организации «первой/последней мили» городской мобильности

Сервисное проектирование инфраструктуры велосипедного и микромобильного

транспорта

Комплексное планирование социальной инфраструктуры для старшего поколения
Разработка сервисной модели работы городских центров социального обслуживания
Планирование сервисной инфраструктуры для поддержки молодых семей в городе
Сервисное проектирование городских пространств для развития детства и юношества
Разработка модели сервисного обеспечения доступной среды в городе
Планирование сервисно-инфраструктурного развития городской системы

здравоохранения

Сервисное проектирование городских пространств здоровья и оздоровления

VI. Туризм, культура, экология и территориальный брендинг

Туристский сервис-дизайн как элемент планирования городской инфраструктуры
Разработка сервисной концепции городского туристско-рекреационного кластера
Сервисное проектирование культурных маршрутов в структуре городского

пространства

Комплексное планирование сервисной инфраструктуры экологического туризма в городской черте

Территориальный брендинг через сервис-дизайн городских публичных пространств

Разработка сервисной модели управления городскими экологическими системами

Сервисное проектирование городских пространств продовольственной безопасности (фуд-холлы, рынки, агрохабы)

Планирование сервисной инфраструктуры городских событийных и фестивальных пространств

Разработка модели сервисно-инфраструктурного развития городского спортивного комплекса

Сервис-дизайн в планировании развития городской ночной экономики и вечерней сервисной инфраструктуры

3.1.2. 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

Дмитриева, Л. И. Сервис-дизайн: инструменты и методы проектирования клиентского опыта : учебное пособие / Л. И. Дмитриева, Н. Л. Микиденко. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2025. - 132 с. - ISBN 978-5-7782-5478-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2244484>. – Режим доступа: по подписке.

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°», 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

- ЭБС КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА
- ЭБС Знаниум
- ЭБС Лань - Коллекция издательства "Лань".
- ЭБС АЙБУКС
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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).