

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»**

Высшая школа киберфизических систем

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Период обучения по образовательной программе 2026-2030

Шифр: 43.03.01

Направление подготовки: «Сервис»

Направленность (профиль) образовательной программы:

«Организация деятельности и управление предприятием сервиса»

Квалификация выпускника: Специалист в сфере технического сервиса

Калининград

2026

Программа государственной итоговой аттестации (ГИА) разработана в соответствии с образовательным стандартом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта» по направлению подготовки уровня базового высшего образования 43.03.01 Сервис

Разработчик(и):

Буйлов Сергей Владимирович., к.т.н доцент Высшей школы киберфизических систем образовательно-научного кластера «Институт высоких технологий»

Калиновский Лилиан-Руслан-Антуан Витальевич, генеральный директор ООО «АВТО К.»

СОГЛАСОВАНО:

Программа государственной итоговой аттестации согласована и утверждена на заседании Ученого совета ОНК «Институт высоких технологий»

Заместитель руководителя ОНК «ИВТ»	Шпилевой Андрей Алексеевич
Руководитель образовательных программ	Сагателян Нарине Хореновна

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 БФУ им. И. Канта по направлению подготовки базового высшего образования 43.03.01 Сервис направленность (профиль) образовательной программы «Организация деятельности и управление предприятием сервиса». 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 в сфере технического 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 собственного жизненно-образовательного маршрута на основе критического мышления, целеполагания, стратегии достижения цели (в том числе в проектном типе деятельности) в условиях создания безопасной среды, с учетом традиционных российских духовно-нравственных ценностей и целей национального развития, в процессе социального взаимодействия;

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 разрабатывать и реализовывать проект услуги сервисного предприятия;
- ПК-2 Способен разрабатывать технологический процесс оказания услуги с учетом специфики объекта сервиса и состава имеющегося оборудования;
- ПК-3 Способен оценивать техническое состояние объектов сервиса с использованием средств диагностирования

3. Объем, структура и содержание государственной итоговой аттестации

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

Государственная итоговая аттестация включает подготовку к процедуре защиты и защиту выпускной квалификационной работы.

3.3. 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.

3.3.1. Перечень тем выпускных квалификационных работ

1. Повышение качества услуг сервисной организации
2. Совершенствование сервиса на предприятии
3. Совершенствование услуг в сервисной организации
4. Анализ применения программы «Тайный гость» как инструмента повышения качества обслуживания
5. Совершенствование механизмов управления производительностью труда на предприятиях сервиса
6. Организация и планирование оплаты труда на предприятиях сервиса
7. Анализ влияния социально-психологических аспектов управления на результаты деятельности персонала
8. Совершенствование деятельности службы приема и размещения на предприятии
9. Совершенствование системы управления качеством обслуживания
10. Анализ формирования системного подхода к обеспечению качества продукции и услуг
11. Совершенствование организации и технологии обслуживания клиентов
12. Совершенствование организации обслуживания на основе этики межличностного общения, управления конфликтами, взаимовыгодного сотрудничества
13. Разработка технологии эффективного профессионального общения через устранение коммуникативных барьеров
14. Анализ эффективности делового и управленческого общения
15. Управление контактной зоной предприятия сервиса
16. Повышение лояльности клиентов предприятия сервиса
17. Управление лояльностью потребителя через расширение спектра дополнительных услуг

18. Разработка программы лояльности и клиентоориентированности для повышения продаж сервисных услуг
19. Развитие внутренней клиентоориентированности сервисной организации
20. Создание уникальной потребительной ценности на предприятии сервиса через стратегию бизнеса клиентоцентричность
21. Анализ мотивации потребителя предприятия
22. Анализ и разработка мотивационных программ для эффективного управления человеческими ресурсами в бизнесе
23. Совершенствование обслуживания иностранных гостей на предприятии
24. Анализ межкультурной коммуникации для организации эффективного общения с иностранными гостями
25. Повышение деловой активности организации сервиса
26. Совершенствование управления персоналом сервисной организации
27. Формирование мотивации персонала как залога успешной работы предприятия (организации) сервиса
28. Формирование корпоративной культуры персонала сервисной организации
29. Совершенствование корпоративной культуры на предприятии (организации) сервиса
30. Совершенствование организационной культуры в сервисной организации

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

1. Космин, В. В. Основы научных исследований (Общий курс) : учебное пособие / А.В. Космин, В.В. Космин. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2022. — 298 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее

образование). — DOI: <https://doi.org/10.29039/01901-6>. - ISBN 978-5-369-01901-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859090>

Дополнительная литература

1. Системы автоматизации в газовой промышленности : учеб. пособие / М.Ю. Прахова [и др.] ; под общ. ред. М.Ю. Праховой. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия. - 2019. - 480 с. - ISBN 978-5-9729-0307-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1048713>
2. Тетельмин, В. В. Нефтегазовое дело. Полный курс. В двух томах. Том 1 : учебник / В. В. Тетельмин. - 2-е изд. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. - 416 с. - ISBN 978-5-9729-0556-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1835952>
3. Тетельмин, В. В. Нефтегазовое дело. Полный курс. В двух томах. Том 2 : учебник / В. В. Тетельмин. - 2-е изд. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. - 400 с. - ISBN 978-5-9729-0557-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1835954>
4. Шаркова, А. В. Экономика организаций топливно-энергетического комплекса : учебник / А. В. Шаркова, И. Ю. Новоселова, О. С. Кириченко [и др.]. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 578 с. - ISBN 978-5-394-04268-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232783>

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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС Лань
- 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, 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 ПО

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);
- аудитория для проведения защит, оснащенная рабочими местами для обучающихся и членов ГЭК, доской, мультимедийным оборудованием.