

**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 2026/2030

Направление подготовки базового высшего образования
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) образовательной программы
«Сервисные решения в территориальном развитии»

Форма обучения очная

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, доцент Высшей школы пространственного развития и гостеприимства

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 самостоятельно установленного образовательного стандарта (СУОС ВО) по направлению подготовки базового высшего образования 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Сервисные решения в территориальном развитии». 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 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 проектной деятельности) в условиях создания безопасной среды, с учетом традиционных российских духовно-нравственных ценностей и целей национального развития, в процессе социального взаимодействия

2.2 Базовые компетенции (БК):

БК-1 Способен оценивать риски и управлять качеством путем использования современных методов и разработки новых технологических решений

БК-2 Способен выстраивать модель долгосрочных взаимоотношений с клиентом, сохранять баланс интересов всех участников процесса

БК-3 Способен осуществлять предпринимательскую деятельность и разрабатывать бизнес-проекты в сфере профессиональной деятельности

БК-4 Способен применять принципы концепции устойчивого развития для организации технологических процессов и решения задач в профессиональной сфере деятельности

БК-5 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода в управлении организациями

БК-6 Способен обосновывать, разрабатывать и реализовывать стратегию развития организации в изменяющихся условиях

БК-7 Способен применять современные технологии, проектные умения и навыки для создания интегрированных проектов, использовать организованную проектную деятельность для решения задач профессионального роста и развития

БК-8 Способен определять и применять подходы, методы и технологии научных

исследований и инновационной деятельности в сфере оказания услуг

2.3. 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

2.4. Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 Способен управлять проектами развития территориальных сервисов на всех этапах их жизненного цикла, эффективно использовать необходимые ресурсы, в том числе применяя гибкие модели управления

ПК-2 Способен разрабатывать и презентовать бизнес-модели стартапов, используя практики сервис-дизайна; оценивать доходы и риски предпринимательской деятельности и бизнес-проектов; осуществлять предпринимательскую деятельность в нормативно-правовом поле

ПК-3 Способен применять системный подход при внедрении клиентоцентрированной модели взаимодействия с стейкхолдерами на основе экологических коммуникационных процессов

ПК-4 Способен применять принципы концепций непрерывного улучшения и устойчивого развития для организации бизнес-процессов и решения задач в 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 пространственного развития и гостеприимства.

Тексты ВКР проверяются на объём заимствования и размещаются на соответствующих ресурсах. Порядок проверки ВКР на объём 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

I. Сервисное проектирование и развитие территорий

- Разработка сервисной модели развития прибрежной зоны муниципального образования
- Формирование экосистемы городских сервисов на основе технологий умного города
- Проектирование сервисной среды исторического центра города как инструмент территориального брендинга
- Оценка потребительской ценности сервисной инфраструктуры жилых микрорайонов
- Разработка модели сервисного обеспечения туристско-рекреационных территорий

II. Маркетинг, медиапроектирование и брендинг территорий

- Медиапроект развития территориального бренда муниципального образования
- Стратегия продвижения сервисных услуг территории в цифровой среде
- Формирование имиджа территории через событийные сервисные практики
- Исследование лояльности потребителей к сервисной среде городских пространств
- Разработка концепции городского сервисного кластера как инструмента экономического развития территории

III. Экология, ландшафтное планирование и устойчивое развитие

- Ландшафтно-экологическое планирование развития рекреационных территорий с позиции сервисного подхода
- Оценка экологической устойчивости сервисной инфраструктуры городской среды
- Проект экологического сервиса как элемента устойчивого развития территории
- Разработка сервисных решений по адаптации городской среды к климатическим изменениям

IV. Умный город, цифровизация и инновации

- Цифровая трансформация сервисных процессов управления городской инфраструктурой
- Разработка экосистемы роботизированных сервисных решений для городского пространства
- Применение геоинформационных технологий в проектировании сервисной доступности территории
- Моделирование сервисных потоков в условиях цифровизации городского хозяйства

V. Событийный менеджмент и гостеприимство

- Организация сервисного сопровождения массовых городских событий

- Разработка сервисной концепции гостеприимства территории на основе культурного кода региона
- Проектирование сервисной среды для маломобильных групп населения в городском пространстве

VI. Управление качеством, персоналом и стандартизация

- Разработка системы стандартов сервисного качества муниципальных услуг
- Модель управления сервисным персоналом в системе территориального развития
- Оценка соответствия сервисной среды территории требованиям социальной устойчивости

VII. Комплексные и междисциплинарные проекты

- Комплексный проект сервисного развития территории: от стратегии до бизнес-модели

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°», 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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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).