

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Программа государственной итоговой аттестации:

- **ПОДГОТОВКА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ;**
- **ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Направление и направленность (профиль) подготовки

43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Квалификация выпускника: **Бакалавр**

Форма обучения: очная

Программа государственной итоговой аттестации (выпускная квалификационная работа) по ОПОП ВО **43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте** составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержден приказом Минобрнауки России №514 от 08.06.2017 г.), Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301), Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (утвержден приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. N 636), стандартом ВГУЭС СК-СТО-ПО-04-1.112-2020 Порядок организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования (программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры).

Составитель:

*Шеромова И.А., доктор технических наук, профессор, Кафедра дизайна и технологий,
Irina.Sheromova @vvsu.ru*

*Слесарчук И.А., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
Irina.Slesarchuk@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 24.03.2020, протокол № 11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000004DDEDE
Владелец	Клочко И.Л.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000004DDEDF
Владелец	Клочко И.Л.

1 Общие положения

1.1 Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) высшего образования 43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки России 43.03.01 Сервис № 514 от 08.06.2017 г., и оценки уровня подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

1.2 Государственная итоговая аттестация является составной частью образовательной программы высшего образования.

1.3 Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями. Состав государственной экзаменационной комиссии утверждается приказом ректора не позднее, чем за месяц до даты начала ГИА в соответствии с календарным учебным графиком.

1.4 Программа государственной итоговой аттестации, включает в себя требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения, критерии оценки результатов защиты выпускных квалификационных работ.

1.5 Программа ГИА вместе с порядком подачи и рассмотрения апелляций доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

1.6 К ГИА допускается студент, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей образовательной программе высшего образования, имеющей государственную аккредитацию.

2 Планируемые результаты освоения ОПОП ВО

Области и (или) сферы профессиональной деятельности (далее ПД) выпускников, освоивших программу бакалавриата, включают в себя: 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 08 Финансы и экономика; 17 Транспорт; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности.

Типы задач профессиональной деятельности выпускников: организационно-управленческий; технологический; сервисный.

В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы универсальные и общепрофессиональные компетенции, установленные ФГОС ВО, а также профессиональные компетенции, установленные образовательной программой бакалавриата, сформированные на основе: 07.003 Специалист по управлению персоналом; 07.010 Специалист по дистанционному справочно-информационному обслуживанию; 08.018 Специалист по управлению рисками; 17.072 Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом; 40.049 Специалист по логистике на транспорте; 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса; 40.060 Специалист по сертификации продукции; 40.062 Специалист по качеству продукции, а также на основе анализа требований к профессиональным компетенциям, предъявляемых к выпускникам на рынке труда, обобщения отечественного и зарубежного опыта, проведения консультаций с ведущими работодателями отрасли, уровень освоения которых выявляется при проведении государственной итоговой аттестации.

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения

Код компетенции	Содержание компетенции
Универсальные компетенции	

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 безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
Общепрофессиональные компетенции	
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
Профессиональные компетенции, установленные университетом	
ПКВ-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПКВ-2	Способен проводить экспертизу, диагностику и сертификацию на транспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания
ПКВ-3	Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей
ПКВ-4	Способен проектировать процессы предоставления услуг
ПКВ-5	Способен поддерживать процесс управления рисками на транспортном предприятии
ПКВ-6	Способен организовывать обеспечение безопасности транспортной организации
ПКВ-7	Способен осуществлять деятельность по управлению персоналом

3 Структура государственных аттестационных испытаний, выносимых на ГИА, и сроки их проведения

3.1 Государственная итоговая аттестация (Блок 3) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис включает:

- подготовку (выполнение) и защиту выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень

подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности, и выполняется в виде бакалаврской работы.

3.2 Срок проведения ГИА устанавливается календарным учебным графиком.

4 Подготовка (выполнение) выпускной квалификационной работы

4.1 Цели и задачи выполнения ВКР

Выполнение ВКР имеет своей целью:

- систематизацию, закрепление и углубление полученных теоретических и практических знаний по направлению подготовки;
- развитие навыков обобщения практических материалов, критической оценки теоретических положений и выработки своей точки зрения по рассматриваемой проблеме;
- развитие умения аргументировано излагать свои мысли и формулировать предложения в профессиональной области;
- выявление у обучающихся творческих возможностей и готовности к практической деятельности в условиях современной экономики.

4.2 Выбор темы ВКР

Кафедра разрабатывает, утверждает и доводит до сведения студентов перечень тем ВКР не позже, чем за 6 месяцев до начала государственной итоговой аттестации (Приложение А). Темы соответствуют области и (или) сферам, типам задач профессиональной деятельности выпускника.

Студенту предоставляется право выбора темы и руководителя ВКР по предложенному выпускающей кафедрой перечню тем. По письменному заявлению студента (нескольких студентов, выполняющих ВКР совместно) кафедра может в установленном порядке предоставить ему (им) возможность подготовки и защиты ВКР по теме, предложенной студентом (ами), в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Тема, руководитель ВКР и, при наличии, консультанты закрепляются за студентом (несколькими студентами, выполняющими ВКР совместно) приказом ректора на основании личного заявления, поданного не позднее, чем за 2 недели до начала подготовки ВКР.

4.3 Руководство и консультирование

Руководитель ВКР:

- разрабатывает и выдает студенту задание (техническое задание) на ВКР по утвержденной теме, подписанное заведующим кафедрой, руководителем и обучающимся;
- совместно с обучающимся разрабатывает календарный график (план) работы на весь период выполнения ВКР с указанием очередности выполнения отдельных этапов;
- оказывает помощь в подборе материала, информационных источников;
- проводит систематические консультации в соответствии с расписанием консультаций;
- осуществляет контроль за выполнением календарного графика;
- проверяет выполнение работы (по частям и в целом). На проверку выполненной части работы или всей работы в целом отводится не более 5 дней;
- проверяет работу на объем заимствований;
- составляет отзыв на выполненную ВКР.
- оказывает помощь выпускнику в подготовке к процедуре защиты ВКР.

Ответственность за содержание ВКР, достоверность приведенных в ней данных несет выпускник – автор ВКР.

Консультант (при наличии) проверяет соответствующий раздел ВКР и на титульном листе ставит свою подпись.

4.4 Структура ВКР и требования к ее содержанию и оформлению

4.4.1 Структура ВКР. Требования к содержанию.

Выпускная квалификационная работа имеет следующую структуру:

- титульный лист;
- задание руководителя;
- календарный график;
- аннотация;
- введение: 2-3 страницы;
- теоретическая часть: 20-30 страниц;
- эмпирическая часть: 30-40 страниц;
- заключение: 2-3 страницы;
- список использованных источников;
- приложения.

Рекомендуемый общий объем ВКР (без приложений) составляет 60-70 печатных страниц (Формат А4, шрифт 12, интервал 1,5).

ВКР должна состоять из аннотации, введения, теоретической части, эмпирической части, заключения, списка использованных источников и приложений. Объем приложений не ограничивается.

Введение ВКР является ее теоретическим обоснованием:

- выявляет актуальность - т.е. необходимость проведения исследования именно по данной теме;
- формирует цель и задачи исследования - при этом цель – это конечный результат исследования, а задачи – это частные вопросы, решение которых способствует достижению этой цели);
- определяет объект и предмет изучения;
- описывает методы исследования;
- показывает степень изученности темы - насколько широко и подробно она освещена в различных источниках;
- структуру работы.

Во введении так же могут быть приведены пояснения к содержанию работы: чем обусловлена принятая структура, почему ограничен круг исследуемых вопросов, с чем связаны временные границы исследуемой проблемы, на каких фактических материалах строится работа и др.

Теоретическая часть посвящается исследованию теоретических вопросов по выбранной теме. Однако, излагая вопросы теории, необходимо пояснить, что эта часть работы не самоцель, а всего лишь средство для более полного исследования и всестороннего освещения избранной темы. В связи с этим содержание первого раздела должно быть увязано с практической частью работы и служить методической базой для разработки предложений и рекомендаций.

В первой главе рекомендуется затрагивать дискуссионные вопросы, но при этом обязательно следует излагать собственную позицию, не ограничиваться простым пересказом существующих в профессиональной литературе точек зрения. Необходимо творчески осмысливать прочитанное, обосновывая собственную позицию, для того чтобы написать бакалаврскую работу, характеризующуюся достаточно высоким теоретическим уровнем. Зрелость такой работы будет определяться серьезностью аргументов, с помощью которых оспариваются позиции других авторов, и обосновывается точка зрения студента.

В эмпирической части студент должен показать умение анализировать сервисную деятельность предприятия и отдельные ее аспекты, выявлять существующие проблемы и предлагать пути их решения. При этом необходимо анализировать статистический и фактологический материал исследования, делать на основе результатов анализа обоснованные выводы, учитывая при этом следующее:

- из собранной информации необходимо использовать только ту, которая содержит данные, позволяющие раскрыть предмет исследования;
- анализ следует осуществлять с использованием современных методов и методик, которые, как правило, описываются в первой главе;
- в качестве дополнительных материалов для обоснования собственных выводов целесообразно использовать фактологические данные, полученные в результате выполнения Курсового проектирования, Профессионального практикума, всех видов практик (при условии, что эти исследования проводились на базе одной и той же организации).

На заключительном этапе эмпирического исследования резюмируется выявленная проблемная ситуация, требующая решения / оптимизации или совершенствования и формулируются предложения, рекомендации по решению исследуемой в работе проблемы и обосновывается социально-экономическая эффективность их реализации.

Заключение должно содержать выводы, обобщенное изложение основных рассмотренных проблем, авторскую оценку работы с точки зрения решения задач, поставленных в работе, данные о практической эффективности внедрения рекомендаций. Могут быть указаны перспективы дальнейшей разработки темы.

Выводы в заключении должны строго соотноситься с общей целью и конкретными задачами, обозначенными во введении. Важно доказать, что поставленные задачи решены и цель достигнута. Если проведенное исследование не достигло цели, необходимо отметить, насколько автору удалось приблизиться к решению данных задач, и имеется ли возможность решить их полностью или частично. Вывод в заключении не должен представлять собой механического суммирования резюме, содержащихся в конце разделов и параграфов. В заключении должен содержаться общий итог всего исследования, его конечный результат.

Список используемых источников включает в себя перечень научных и учебных материалов (монографий, статей, учебников, материалов СМИ и официальных сайтов), действительно использованных при подготовке работы. Список источников бакалаврской работы, включает в себя не менее 50 наименований, в том числе на иностранном языке, расположенных в порядке появления источников в тексте (а не по алфавиту).

Приложения должны содержать любую информацию, относящуюся к теме и более полно раскрывающую ее содержание: копии документов, выдержки из нормативных актов, статистические показатели в виде таблиц, графиков либо диаграмм, схемы изучаемых процессов, фотографии и другой материал. Приложения подшиваются строго в той последовательности, в какой они рассматриваются в тексте. Каждое приложение должно иметь заголовок, раскрывающий его содержание.

Выпускная квалификационная работа должна удовлетворять следующим требованиям.

1. ВКР должна быть выполнена самостоятельно.
2. ВКР должна иметь теоретическую, аналитическую и практическую части.
3. Вопросы теории должны быть тесно увязаны с предметом исследования.
4. ВКР должна содержать анализ показателей, отражающих сущность, структуру, динамику исследуемых в работе явлений, обобщать собранный фактический материал, включать конкретные примеры сложившейся практики по исследуемой проблеме.
5. Практическая часть работы должна выполняться на основе всестороннего изучения и анализа статистического, фактического материала по исследуемой теме с использованием отечественного и зарубежного опыта, содержать предложения и рекомендации по улучшению социально - экономической ситуации и решению исследуемой в работе проблемы.
6. ВКР должна отражать различные точки зрения на исследуемую проблему и содержать позицию автора. Все авторские предложения и выводы в ВКР должны быть аргументированы, научно обоснованы и иметь практическую и научную ценность.
7. ВКР должна включать в себя таблицы, схемы, графики, диаграммы или иные демонстрационные формы, характеризующие сущность, структуру, динамику исследуемых явлений, процессов, видов деятельности.

8. ВКР должна демонстрировать знания у студента законодательных и нормативных актов по теме, статистики, монографической литературы и статей периодической печати.

9. ВКР должна быть оформлена в папку с прозрачной обложкой и сброшюрована.

10. ВКР в обязательном порядке проходит проверку на плагиат. Обязательным требованием при выполнении ВКР является оригинальность текста не менее 50%. Рекомендуемый – 55-60%.

11. После защиты ВКР студент подписывает лицензионный договор на размещение электронной версии материалов ВКР в базах данных.

Следует обратить особое внимание, что студент несет персональную ответственность за грамотность написания текста, качество собранной и анализируемой информации, достоверность сведений, содержащихся в ВКР, своевременность предоставления результатов работы научному руководителю. В обязанности научного руководителя не входит написание ВКР или ее частей, написание статей по результатам ВКР. Руководитель также не несет ответственности за некачественное написание и/или несвоевременное представление работы и может рекомендовать отложить (перенести) защиту ВКР на более поздний срок.

Студент также проходит процедуру *предзащиты ВКР*. Цель предварительной защиты ВКР заключается в проверке готовности выпускной работы к защите на государственной экзаменационной комиссии (ГЭК). Порядок предзащиты определяется кафедрой. На предзащиту студент обязан представить предварительный вариант ВКР, имеющий 95% готовности, а также различные материалы, сопровождающие написание ВКР и ее последующую защиту. Предзащита должна выявить конкретные результаты написания выпускной работы студента, фактическую степень готовности работы, степень соответствия работы необходимым требованиям по структуре и оформлению, а также выявить присущие работе недостатки и предложить студенту способы их устранения. В случае низкой оценки качества и/или степени готовности выпускной квалификационной работы комиссией по согласованию с научным руководителем и заведующим кафедрой может быть принято решение о переносе срока защиты.

После предварительной защиты студенты устраняют все недостатки, согласно сделанным замечаниям, и завершают работу над ВКР.

После прохождения процедуры проверки на антиплагиат работа подлежит проверке на нормоконтроль. Нормоконтроль – это проверка бакалаврской работы на соблюдение всем стандартам и нормам оформления. Для проведения нормоконтроля заведующий кафедрой назначает определенное должностное лицо, которое будет ответственным за этот процесс, либо нормоконтролером выступает научный руководитель ВКР. Нормоконтролер проверяет правильность титульного листа, оформления заголовков, содержания, текстовой части, рисунков, таблиц, приложений, списка использованных источников, ссылок и сносок. При наличии замечаний к оформлению, ВКР возвращается студенту для исправлений и доработок. Когда работа была исправлена, ее необходимо отправить на проведение повторного (итогового) нормоконтроля.

4.4.2 Оформление выпускной работы

Оформление ВКР должно соответствовать требованиям, изложенным в стандарте ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам».

4.4.3 Представление ВКР на кафедру

Студент обязан за 7 календарных дней до даты защиты представить полностью оформленную, подписанную и сброшюрованную ВКР руководителю.

В работу вшиваются последовательно:

- титульный лист;
- задание (техническое задание);

- аннотация (реферат);
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

В работу студент вкладывает:

- ВКР на электронном носителе;
- календарный график;
- раздаточный материал.

Руководитель вкладывает в работу:

- отзыв руководителя;
- справку о проверке работы в системе «Антиплагиат ВУЗ» на наличие плагиата.

Папка должна иметь плотную обложку, надежно удерживать подшитые в нее листы.

4.4.4 Планирование самостоятельной работы обучающихся

Таблица 2 – График организации самостоятельной работы обучающихся по подготовке ВКР

Этапы работ	Срок
1. Сбор, изучение и систематизация учебной, научно-технической литературы, учебно-методической документации и патентной информации.	По согласованию с руководителем ВКР
2. Разработка общей части (введения, теоретической части) работы.	
3. Технологические разработки. Этапы решения поставленной задачи. Подготовка эмпирической части.	
4. Написание заключения и аннотации.	
5. Окончательное оформление пояснительной записки и раздаточных материалов.	
6. Подготовка на проверку и подпись ВКР руководителю.	
7. Подготовка на проверку и подпись ВКР заведующему кафедрой. Получение рекомендации к защите.	

5 Защита выпускной квалификационной работы

5.5.1 Подготовка к процедуре защиты ВКР

Студенту следует уделить серьезное внимание подготовке к защите ВКР в связи с тем, что итоговая оценка зависит не только от качества работы, но и от ее защиты. Для подготовки к защите следует подготовить тезисы доклада. Работу над тезисами доклада следует начинать сразу же после предоставления работы на кафедру и продолжать после ознакомления с отзывом руководителя.

Доклад должен быть рассчитан на выступление в течение 7-10 минут. Как правило, доклад строится в той же последовательности, в какой выполнена ВКР, однако, основную часть выступления должны составлять наиболее важные и значимые выводы исследования, конструктивные разработки, конкретные предложения автора. Более полно освещаются аспекты, связанные с внедрением в практику.

Для защиты следует подготовить электронную презентацию в Power Point, кратко и емко отражающую цели, задачи, выводы исследования, разработки и предложения автора. Дополнительно к презентации может быть подготовлен раздаточный материал на бумажном носителе. В случае, если используется раздаточный материал, то он готовится в количестве,

соответствующем количеству членов ГЭК. Таблицы и рисунки раздаточного материала должны быть пронумерованы и иметь названия.

По завершении подготовки тезисов студенту необходимо согласовать текст выступления с научным руководителем. Перед защитой студенту целесообразно провести тренировочное выступление.

5.5.2 Процедура защиты ВКР

Полностью готовый и прошедший антиплагиат, нормоконтроль вариант ВКР, подписанный автором и руководителем, с письменным отзывом руководителя представляется на кафедру на подпись заведующему кафедрой за 5 (пять) дней до начала заседания ГЭК. Одновременно ответственный по направлению делает график защиты, в котором указывается ФИО студентов и даты их защиты.

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК с участием не менее 2/3 состава комиссии. Защита ВКР одного студента должна длиться не более 30 минут. Процедура непосредственной защиты выпускных работ включает в себя следующие этапы:

- 1) студент делает доклад по проведенному исследованию в течение 7-10 минут;
- 2) присутствующие члены ГЭК задают вопросы, на которые студент дает краткие, четко аргументированные ответы;
- 3) секретарь ГЭК зачитывает отзыв руководителя;
- 4) после прохождения защит всех студентов члены ГЭК во главе с председателем принимают решение об оценке защищенных ВКР и присуждении на этой основе квалификации бакалавра защитившимся студентам;
- 5) председатель ГЭК публично объявляет принятое решение об оценке работ и о присуждении степени бакалавра защитившимся студентам.

6 Фонд оценочных средств для проведения ГИА

Фонд оценочных средств для проведения ГИА представлен в приложении Б.

7 Апелляция

Выпускник имеет право подать апелляцию о несогласии с результатом государственного аттестационного испытания. Порядок подачи и рассмотрения апелляций приведен в разделе 8 стандарта ВГУЭС СК-СТО-ПО-04-1.112-2020 Порядок организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования (программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры)».

8 Перечень литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для выполнения ВКР

Нормативные документы:

1. ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества. [Электронный ресурс] // Открытая база ГОСТов [Официальный сайт]. URL: <http://www.standartgost.ru>.
2. ГОСТ Р 51005-96 Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества. [Электронный ресурс] // Открытая база ГОСТов [Официальный сайт]. URL: <http://www.standartgost.ru>
3. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 08.06.2020) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/
4. Приказ Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. N 82. ФАП "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров,

грузоотправителей,

грузополучателей"

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_71492/

5. Федеральные авиационные правила "Правила перевозки опасных грузов воздушным судном гражданской авиации", утверждены приказом Минтранс РФ от 5 сентября 2008 г № 141

6. Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты»: Утверждены Приказом Минтранса РФ от 23 июня 2003 г. №150 [Электронный ресурс]. - М.: Гарант.

7. Воздушные перевозки. Законодательство. Комментарии. Судебная практика. Образцы документов [Текст] / Б. П. Елисеев. - М.: Дашков и К, 2011. - 424с.

8. ОСТ 54-1-283.02-94. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. ДВТ МТ РФ. М., 1994.

9. ОСТ 54-1-283.03-94. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам при продаже перевозок. ДВТ МТ РФ, М., 1994.

Периодические издания

1. Airports International <https://airportsint.ru/>
2. Авиатранспортное обозрение <http://www.ato.ru/>
3. Бюллетень транспортной информации <https://natrans.ru/>
4. Взаимодействие разных видов транспорта, логистика и контейнерные перевозки (с указателями) <https://www.akc.ru/>
5. Воздушный транспорт (с указателями) <https://delpress.ru/>
6. Вестник транспорта https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=9768
7. Гражданская авиация <https://1931.aero/>
8. Транспорт: наука, техника, управление <http://www.viniti.ru/products/publications/pub-12187>

Информационно-справочные материалы в сети Internet:

Информационно-правовая система <http://www.consultant.ru/>

Информационно-правовая система <http://www.garant.ru/products/bank/>

Научная электронная библиотека eLibrary.ru – свободный доступ

9 Материально-техническое обеспечение ГИА

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей)

Основное оборудование: Доска меловая; Мультимедийный комплект; Столы 2-х местные; Стол большой серый овальный; Стул; Трибуна.

Программное обеспечение: 1. Microsoft Windows 7 Professional. Microsoft Office ProPlus 2010 Russian Acdmс . СПС КонсультантЮрист: Версия Проф . Google Chrome (свободное). Adobe Acrobat Reader (свободное). Adobe Flash Player (свободное). 7-Zip 18.01 (x64) (свободное).

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

- **ПОДГОТОВКА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ;**
- **ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

направленность (профиль)

Сервис на транспорте

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения:

очная

1 Перечень результатов освоения образовательной программы

Распределение видов аттестационных испытаний государственной итоговой аттестации представлено в таблице 1.

Таблица 1 – Структура государственной итоговой аттестации по составу аттестационных испытаний

Элемент ГИА	Перечень контролируемых результатов освоения ОПОП
Подготовка выпускной квалификационной работы	<i>Универсальные компетенции: УК-1-УК-3, УК-5 – УК-8 Общепрофессиональные компетенции: ОПК-1 – ОПК-7 Профессиональные компетенции: ПКВ-1 – ПКВ-7</i>
Защита выпускной квалификационной работы	<i>Универсальные компетенции: УК-4 Профессиональные компетенции: ПКВ-1– ПКВ-7</i>

2 Описание критериев оценки и перечень оценочных средств для подготовки и защиты ВКР

Таблица 2 – Описание критериев оценки ВКР с указанием оценочного средства

Код контролируемой компетенции	Формулировка критерия оценки сформированности компетенции (планируемый результат)	Уровень сформированности компетенции			Наименование оценочного средства	Представление в ФОС
		Базовый	Пороговый	Не сформирована (не достигает порогового значения)		
УК-1	Демонстрирует способность работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях; применения информационных технологий при получении доступа к источникам знаний	Грамотно работает с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях; активно применяет информационные технологии в процессе получения доступа к источникам знаний	Недостаточно грамотно работает с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях; недостаточно активно применяет информационные технологии в процессе получения доступа к источникам знаний	Неграмотно работает с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях; не применяет информационные технологии в процессе получения доступа к источникам знаний	Отзыв руководителя	п.6
УК-2	Глубина разработки темы и умение решать поставленные в ходе исследования задачи; полнота решения задачи	Грамотно обоснована актуальность темы, студент демонстрирует способность полностью решать поставленные в ходе исследования задачи	Тема разработана поверхностно, но студент демонстрирует способность решать поставленные в ходе исследования задачи	Тема не разработана, студент не демонстрирует способность решать поставленные в ходе исследования задачи	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4
		При выполнении ВКР использует адекватные методологические подходы и методы научного исследования.	При выполнении ВКР не в полной мере использует адекватные методологические подходы и методы	При выполнении ВКР не использует адекватные методологические подходы и методы		п.6

			научного исследования.	научного исследования.		
		Грамотно выстроенная взаимосвязь теоретических исследований и практических рекомендаций	Недостаточно выстроенная взаимосвязь теоретических исследований и практических рекомендаций	Отсутствует взаимосвязь теоретических исследований и практических рекомендаций		
		В полной мере проводит анализ научных исследований по проблеме в историческом аспекте	Не в полной мере проводит анализ научных исследований по проблеме в историческом аспекте	Не проводит анализ научных исследований по проблеме в историческом аспекте		
		Использует достаточно обширную библиографию (не менее 50 источников)	Использует недостаточно обширную библиографию (от 30 до 49 источников)	Использует малое количество литературных источников (менее 30)		
УК-3	Разработка и/или проведение социально-значимых мероприятий по совершенствованию деятельности сервисного предприятия	Грамотно анализирует деятельность предприятия и демонстрирует работу в команде	Поверхностно анализирует деятельность предприятия и демонстрирует работу в команде	Не проводит анализ деятельности предприятия и не демонстрирует работу в команде	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
УК-5	Проведение социологических исследований (опрос в форме интервьюирования, анкетирования,	При проведении социологических исследований (опрос в форме интервьюирования,	При проведении социологических исследований (опрос в форме интервьюирования,	При проведении социологических исследований (опрос в форме интервьюирования,	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6

	тестирования) с учетом национальных и социокультурных особенностей.	анкетирования, тестирования) в полной мере учитывает национальные и социокультурные особенности.	анкетирования, тестирования) не в полной мере учитывает национальные и социокультурные особенности.	анкетирования, тестирования) не учитывает национальные и социокультурные особенности.		
УК-6	Соблюдение сроков выполнения этапов работы	ВКР выполнена в соответствии с графиком учебного процесса	ВКР выполнена с отставанием от графика учебного процесса	ВКР выполнена с отставанием от графика учебного процесса	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
	Оформление ВКР	ВКР оформлена в полном соответствии с требованиями	Оформление ВКР в целом соответствует требованиям, допущены незначительные ошибки	ВКР оформлена не в соответствии с требованиями	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
УК-7	Физически готов выдержать нагрузку, связанную с процессом написания и защитой ВКР	Физически готов выдержать нагрузку, связанную с процессом написания и защитой ВКР	Не в полной мере готов физически выдержать нагрузку, связанную с процессом написания и защитой ВКР	Физически не готов выдержать нагрузку, связанную с процессом написания и защитой ВКР	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
УК-8	В тексте ВКР представлен материал, посвященный мерам по обеспечению безопасности жизнедеятельности клиентов и персонала сервисного предприятия	В тексте ВКР достаточно полно представлен материал, посвященный мерам по обеспечению безопасности жизнедеятельности клиентов и персонала сервисного предприятия	В тексте ВКР частично представлен материал, посвященный мерам по обеспечению безопасности жизнедеятельности клиентов и персонала	В тексте ВКР не представлен материал, посвященный мерам по обеспечению безопасности жизнедеятельности клиентов и персонала	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6

			сервисного предприятия	сервисного предприятия		
ОПК-1	Использует основные программные продукты для сферы сервиса	Использует в полной мере основные программные продукты для сферы сервиса	Недостаточно использует основные программные продукты для сферы сервиса	Не использует основные программные продукты для сферы сервиса	Отзыв руководителя	п.6
ОПК-2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в соответствии с целями и задачами управления	В полном объеме определяют функции подразделений предприятия и/или функциональные обязанности сотрудников	Не в полной мере определяют функции подразделений предприятия и/или функциональные обязанности сотрудников	Не определяет функции подразделений предприятия и/или функциональные обязанности сотрудников	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
		Подробно анализирует систему мотивации персонала	Недостаточно подробно анализирует систему мотивации персонала	Отсутствует анализ системы мотивации персонала		
ОПК-3	Разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания услуг на основе проведенной оценки качества	Корректно использует стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг	Шаблонно использует стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг	Не использует стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
		Грамотно выявляет проблемы при оказании услуг на основе проведенной оценки качества и вносит	Недостаточно грамотно выявляет проблемы при оказании услуг на основе проведенной оценки качества и	Не способен выявлять проблемы при оказании услуг на основе проведенной оценки качества и		

		предложения по их решению	вносит предложения по их решению	вносить предложения по их решению		
ОПК-4	Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Глубоко анализирует потребности целевой аудитории (проводит опрос и обработку результатов в соответствии с выбранной методикой исследования)	Поверхностно анализирует потребности целевой аудитории (проводит опрос и обработку результатов в соответствии с выбранной методикой исследования)	Ошибочно интерпретирует результаты опроса целевой аудитории	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
		Подробно анализирует конкурентную среду сервисного предприятия с использованием современных методов исследования	Недостаточно грамотно анализирует конкурентную среду сервисного предприятия без использования современных методов исследования	Отсутствует анализ конкурентной среды сервисного предприятия		
ОПК-5	Оценивает эффективность результатов работы с использованием экономических знаний	Грамотно производит оценку эффективности результатов работы с использованием экономических знаний	Не в полной мере производит оценку эффективности результатов работы с использованием экономических знаний	Отсутствует оценка эффективности результатов работы с использованием экономических знаний	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
ОПК-6	Применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	Обоснованно и в полной мере применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	Недостаточно обоснованно и не в полной мере использует нормативно- правовую документацию в области своей	Не использует нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6

			профессиональной деятельности			
ОПК-7	Анализирует и оценивает соблюдение положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности	Профессионально анализирует и оценивает соблюдение положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности	Поверхностно анализирует и оценивает соблюдение положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности	Отсутствует анализ и оценка соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
ПКВ-1	Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений с использованием клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	В полной мере анализирует особенности организации контактной зоны сервисного предприятия	Поверхностно анализирует особенности организации контактной зоны сервисного предприятия	Не анализирует особенности организации контактной зоны сервисного предприятия	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
		В полной мере использует методы разработки и анализа процесса взаимодействия с клиентами	Поверхностно использует методы разработки и анализа процесса взаимодействия с клиентами	Не использует методы разработки и анализа процесса взаимодействия с клиентами		
		Обоснованно формирует портрет потребителя	Недостаточно обоснованно формирует портрет потребителя	Портрет потребителя не сформирован		
		Обоснованно разрабатывает рекомендации по совершенствованию	Недостаточно обоснованно разрабатывает рекомендации по совершенствованию	Не разрабатывает рекомендации по совершенствованию		

		системы клиентских отношений	системы клиентских отношений	системы клиентских отношений		
ПКВ-2	Проводит критический анализ степени готовности транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в системе транспорта правовыми нормами и правилами с использованием методов диагностики объектов сервиса	Выполнен глубокий критический анализ степени готовности транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в системе транспорта правовыми нормами и правилами с использованием специальных методов диагностики объектов сервиса	Выполнен недостаточно глубокий для решения поставленных задач критический анализ степени готовности транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в системе транспорта правовыми нормами и правилами с использованием специальных методов диагностики объектов сервиса	Не выполнен критический анализ степени готовности транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в системе транспорта правовыми нормами и правилами с использованием специальных методов диагностики объектов сервиса	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
ПКВ-3	Разрабатывает рекомендации по совершенствованию организации процесса обслуживания пассажиров на различных этапах транспортной перевозки	Даны рекомендации и определены конкретные способы их реализации	Даны рекомендации, но не определены в полной мере конкретные способы их реализации	Рекомендации отсутствуют, либо нечетко сформулированы и не определены конкретные способы их реализации	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6

ПКВ-4	Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	Профессионально применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг в недостаточном объеме	Не применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
ПКВ-5	Характеризует деятельность в условиях чрезвычайных ситуаций в деятельности транспорта в соответствии с методической и нормативной базой системы управления рисками на транспортном предприятии	Приведен перечень документов, характеризующих деятельность в условиях чрезвычайных ситуаций в деятельности транспорта в соответствии с методической и нормативной базой системы управления рисками на транспортном предприятии	Приведен неполный перечень документов, характеризующих деятельность в условиях чрезвычайных ситуаций в деятельности транспорта в соответствии с методической и нормативной базой системы управления рисками на транспортном предприятии	Отсутствует перечень документов, характеризующих деятельность в условиях чрезвычайных ситуаций в деятельности транспорта в соответствии с методической и нормативной базой системы управления рисками на транспортном предприятии	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
ПКВ-6	Анализирует процесс обслуживания пассажиров в соответствии с требованиями безопасности на транспорте	Анализ процесса обслуживания пассажиров проведен в соответствии с требованиями безопасности на транспорте	Анализ процесса обслуживания пассажиров частично проведен в соответствии с требованиями безопасности на транспорте	Анализ процесса обслуживания пассажиров не проведен в соответствии с требованиями безопасности на транспорте	Задание на ВКР Отзыв руководителя	п.4 п.6
ПКВ-7	Анализирует организационную структуру сервисного предприятия,	Грамотно анализирует организационную структуру сервисного	Не в полной мере анализирует организационную	Отсутствует анализ организационной структуры сервисного	Задание на ВКР	п.4 п.6

	количественный и качественный состав персонала	предприятия, количественный и качественный состав персонала	структуру сервисного предприятия, количественный и качественный состав персонала	предприятия, количественного и качественного состава персонала	Отзыв руководителя	
--	--	---	--	--	--------------------	--

Таблица 3 – Описание критериев оценки процедуры защиты ВКР с указанием оценочного средства

Код контролируемой компетенции	Формулировка критерия оценки сформированности компетенции	Уровень сформированности компетенции			Наименование оценочного средства	Представление в ФОС
		Базовый (полностью сформирована)	Пороговый (частично сформирована)	Не достигает порогового значения (не сформирована)		
УК-4	Текст пояснительной записки ВКР и все материалы, представленные на защиту ВКР, соответствует научному стилю изложения и нормам русского языка	Использованные языковые средства полностью соответствуют нормам научного стиля	Использованные языковые средства соответствуют нормам научного стиля, но присутствуют коммуникативно значимые ошибки	Использованные языковые средства не соответствуют нормам научного стиля	Оценочный лист Отзыв руководителя	п.5 п.6
	Адекватно использует разнообразные языковые средства в процессе защиты	Строит свою речь в соответствии с требованиями логичности.	Строит свою речь в соответствии с требованиями логичности.	Строит свою речь в соответствии с требованиями логичности.		

		Не допускает ошибок в употреблении слов с точки зрения произношения, соответствия лексическому значению, грамматическим категориям.	Не допускает ошибок в употреблении слов с точки зрения произношения, соответствия лексическому значению, грамматическим категориям.	Не допускает ошибок в употреблении слов с точки зрения произношения, соответствия лексическому значению, грамматическим категориям.		
		Решает задачи межличностного и межкультурного взаимодействия путем использования речевых форм.	Решает задачи межличностного и межкультурного взаимодействия путем использования речевых форм.	Решает задачи межличностного и межкультурного взаимодействия путем использования речевых форм.		
		Владеет профессиональной терминологией в требуемом объеме	Владеет профессиональной терминологией в требуемом объеме	Владеет профессиональной терминологией в требуемом объеме		
ПКВ-1	Демонстрирует участие в совершенствовании системы клиентских отношений с использованием клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	В материалах, представляемых на защиту ВКР, присутствует в полной мере анализ особенностей организации контактной зоны сервисного предприятия	В материалах, представляемых на защиту ВКР, не в полной мере присутствует анализ особенностей организации контактной зоны сервисного предприятия	В ВКР отсутствует анализ особенностей организации контактной зоны сервисного предприятия	Оценочный лист Отзыв руководителя	п.5 п.6

		Демонстрирует знание и обосновывает использование методов разработки и анализа процесса взаимодействия с клиентами	Не в полной мере демонстрирует знание и недостаточно обосновывает использование методов разработки и анализа процесса взаимодействия с клиентами	Не демонстрирует знание и/или не обосновывает использование методов разработки и анализа процесса взаимодействия с клиентами		
		Демонстрирует сформированный по всем требуемым характеристикам портрет потребителя	Демонстрирует недостаточно четко сформированный по всем требуемым характеристикам портрет потребителя	Не демонстрирует сформированный портрет потребителя		
		Демонстрирует обоснованно разработанные рекомендации по совершенствованию системы клиентских отношений	Демонстрирует недостаточно обоснованно разработанные рекомендации по совершенствованию системы клиентских отношений	Демонстрирует не имеющие обоснования рекомендации по совершенствованию системы клиентских отношений, либо рекомендации отсутствуют		
ПКВ-2	Демонстрирует результаты критического анализа степени готовности транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в	Демонстрирует результаты критического анализа степени готовности транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в	Не в полной мере демонстрирует результаты критического анализа степени готовности транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с	Не демонстрирует результаты критического анализа степени готовности транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в	Оценочный лист Отзыв руководителя	п.5 п.6

	системе транспорта правовыми нормами и правилами с использованием методов диагностики объектов сервиса	системе транспорта правовыми нормами и правилами с использованием методов диагностики объектов сервиса	действующими в системе транспорта правовыми нормами и правилами с использованием методов диагностики объектов сервиса	правилами с использованием специальных методов диагностики объектов сервиса		
ПКВ-3	Представляет и дает обоснование разработанным рекомендациям по совершенствованию организации процесса обслуживания пассажиров на различных этапах транспортной перевозки	Представляет разработанные рекомендации, дает им развернутое обоснование и демонстрирует конкретные адекватные способы их реализации	Представляет разработанные рекомендации, дает им минимально необходимое обоснование, однако демонстрирует недостаточно конкретные и адекватные способы их реализации	Представляет нечетко сформулированные рекомендации, не дает им обоснования и не определяет конкретные способы их реализации	Оценочный лист Отзыв руководителя	п.5 п.6
ПКВ-4	Демонстрирует знание методов проектирования процесса предоставления услуг и обосновывает их применение для решения задач проводимого исследования	Демонстрирует полное знание методов проектирования процесса предоставления услуг и в полной мере обосновывает их применение для решения задач проводимого исследования	Демонстрирует неполное знание методов проектирования процесса предоставления услуг и в недостаточной степени обосновывает их применение для решения задач проводимого исследования	Не демонстрирует знание методов проектирования процесса предоставления услуг и не обосновывает их применение для решения задач проводимого исследования	Оценочный лист Отзыв руководителя	п.5 п.6

ПКВ-5	Демонстрирует знание деятельности транспорта в условиях чрезвычайных ситуаций в соответствии с методической и нормативной базой системы управления рисками на транспортном предприятии	Приводит в материалах ВКР, представляемых на защиту, перечень документов, характеризующих деятельность в условиях чрезвычайных ситуаций в деятельности транспорта в соответствии с методической и нормативной базой системы управления рисками на транспортном предприятии	Приводит в материалах ВКР, представляемых на защиту, неполный перечень документов, характеризующих деятельность в условиях чрезвычайных ситуаций в деятельности транспорта в соответствии с методической и нормативной базой системы управления рисками на транспортном предприятии	В материалах ВКР, представляемых на защиту, отсутствует перечень документов, характеризующих деятельность в условиях чрезвычайных ситуаций в деятельности транспорта в соответствии с методической и нормативной базой системы управления рисками на транспортном предприятии	Оценочный лист Отзыв руководителя	п.5 п.6
ПКВ-6	Демонстрирует результаты анализа процесса обслуживания пассажиров в соответствии с требованиями безопасности на транспорте	Демонстрирует в полной мере результаты анализа процесса обслуживания пассажиров в соответствии с требованиями безопасности на транспорте	Недостаточно демонстрирует результаты анализа процесса обслуживания пассажиров в соответствии с требованиями безопасности на транспорте	Не демонстрирует результаты анализа процесса обслуживания пассажиров в соответствии с требованиями безопасности на транспорте	Оценочный лист Отзыв руководителя	п.5 п.6

ПКВ-7	Демонстрирует результаты анализа организационной структуры сервисного предприятия, количественного и качественного состава персонала	В достаточной степени демонстрирует результаты анализа организационной структуры сервисного предприятия, количественного и качественного состава персонала	Не в полной мере демонстрирует результаты анализа организационной структуры сервисного предприятия, количественного и качественного состава персонала	Не демонстрирует результаты анализа организационной структуры сервисного предприятия, количественного и качественного состава персонала	Оценочный лист Отзыв руководителя	п.5 п.6
-------	--	--	---	---	--------------------------------------	------------

3 Описание процедуры оценивания (защита ВКР)

Вес каждого элемента задания на ВКР распределен следующим образом (таблица 4):

Таблица 4 – Распределение баллов в рамках подготовки ВКР

Код контролируемой компетенции	Уровень сформированности компетенции, балл		
	Базовый (полностью сформирована)	Пороговый (частично сформирована)	Не достигает порогового значения (не сформирована)
УК-1	4	3	2
УК-2	5	4	3
УК-3	4	3	2
УК-4	4	3	2
УК-5	4	3	2
УК-6	4	3	2
УК-7	2	1	0,5
УК-8	2	1	0,5
ОПК-1	4	3	2
ОПК-2	5	3	2,5
ОПК-3	6	4	3,5
ОПК-4	4	3	2,5
ОПК-5	3	2	1,5
ОПК-6	4	3	2,5
ОПК-7	4	3	2,5
ПКВ-1	6	5	4,5
ПКВ-2	6	5	4,5
ПКВ-3	7	5	4,5
ПКВ-4	6	5	4,5
ПКВ-5	6	5	4,5
ПКВ-6	5	4	3,5
ПКВ-7	5	4	3
Итого:	100	75	60

Аналитические материалы для оценки компетенций, отнесенных к ВКР отражаются в отзыве руководителя ВКР.

Таблица 5 – Распределение баллов в рамках защиты ВКР

Код контролируемой компетенции	Уровень сформированности компетенции, балл		
	Базовый (полностью сформирована)	Пороговый (частично сформирована)	Не достигает порогового значения (не сформирована)
УК-4	10	7	6
ПКВ-1	15	11	9
ПКВ-2	15	11	9
ПКВ-3	15	12	9
ПКВ-4	15	11	9
ПКВ-5	10	8	6
ПКВ-6	10	8	6
ПКВ-7	10	7	6
Итого	100	75	60

На основании критериев, приведенных в табл. 3 каждый член ГЭК выставляет выпускнику общую экспертную оценку. Сумма баллов, набранных студентом в ходе защиты ВКР, переводится в оценку в соответствии с таблицей 6.

Итоговая оценка выставляется студенту государственной экзаменационной комиссией на основании защиты ВКР и оценки материалов, предоставленных руководителем ВКР в форме отзыва.

Таблица 6 - Перевод полученных баллов в оценку

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по защите ВКР	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«отлично»	Студент демонстрирует полную сформированность компетенций, заявленных в ОПОП, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность большинства (более 50%) компетенций, заявленных в ОПОП: показывает систематическое и глубокое знание программного материала, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе результатов обучения на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность компетенций, заявленных в ОПОП: допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 0 до 60	«неудовлетворительно»	У студента не сформированы компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.

4 Пример задания на ВКР (типовое)

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
(ВГУЭС)
ИНСТИТУТ СЕРВИСА, МОДЫ И ДИЗАЙНА
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИСМД

_____ Ключко И.Л.
« ____ » _____ 2020 г.

ЗАДАНИЕ на выпускную квалификационную работу (бакалаврскую работу)

Студенту: гр. _____

1. Тема работы:

Утверждена приказом по университету № _____ от _____

2. Срок сдачи работы: _____ 2020 г.

3. Исходные данные по работе: нормативная документация, данные открытой отчетности организаций, информация о деятельности предприятия из различных источников, учебная, научная и справочная литература, статистическая информация.

4. Содержание бакалаврской работы:

Введение.

Определить актуальность темы, методологическую базу исследования: адекватные методологические подходы и методы научного исследования, объект, предмет исследования, цель и задачи работы, источники информации, практическую значимость работы (УК-1, УК-2, УК-5).

1. Теоретические аспекты сервисной деятельности (в соответствии с темой ВКР)

1.1 Анализ подходов к определению понятий по теме исследования

Систематизировать подходы к пониманию теоретических основ объекта исследования на базе анализа научных исследований по проблеме в историческом аспекте и/или с точки зрения исследователей, принадлежащих к различным направлениям: представить анализ и интерпретацию работ отечественных и зарубежных авторов, раскрыть своеобразие различных подходов к разработке изучаемой проблемы, определить ее значение и место среди общей проблематики (УК-1, УК-5).

1.2 Особенности сервисной деятельности в контексте исследуемой темы

Выявить особенности сервисной деятельности в конкретной сфере услуг. Представить результаты анализа тенденций развития отрасли, научно-технической и нормативно-правовой информации, отечественного и зарубежного опыта в конкретной сфере сервисной деятельности (УК-1, УК-5, ОПК-6).

1.3 Характеристика существующих технологий сервисной деятельности и методов исследования в рассматриваемой сфере сервиса

Проанализировать существующие технологии сервисной деятельности и методы исследования в конкретной сфере сервиса и обосновать их выбор в зависимости от цели и задач бакалаврской работы (УК-1, УК-2, ОПК-1)

2. Эмпирическое исследование

2.1 Общая характеристика деятельности исследуемого сервисного предприятия

Дать общую характеристику деятельности сервисного предприятия с учетом следующих аспектов: бизнес-модель предприятия (ОПК-5, ОПК-6), организационная структура предприятия (УК-3), характеристика качественного и количественного состава персонала и системы его мотивации (ПКВ-7); особенности организации контактной зоны предприятия (ПКВ-1), безопасности жизнедеятельности предприятия (УК-8, ОПК-7, ПКВ-5), динамика развития предприятия (УК-2). Анализ положения предприятия на рынке услуг (федеральном, региональном, локальном): проанализировать факторы конкурентоспособности предприятия на рынке услуг (PEST-анализ), выявить слабые и сильные стороны, возможности и угрозы путем выполнения SWOT-анализа (ОПК-4).

2.2 Оценка отдельных аспектов сервисной деятельности

Осуществить эмпирическое исследование в соответствии с выбранными методами, обоснованными в теоретической части ВКР, интерпретировать и оценить результаты. Исследовать и дать оценку конкретного аспекта деятельности сервисного предприятия с использованием принятых в данной сфере методов (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ПКВ-1 – ПКВ-7). Сформулировать выводы по исследуемой проблеме.

2.3 Разработка рекомендаций и мероприятий по решению проблем, выявленных в ходе эмпирического исследования

В зависимости от темы ВКР разработать рекомендации и предложить мероприятия по разработке/формированию/совершенствованию исследуемого аспекта деятельности сервисного предприятия с учетом примерных затрат по их внедрению (ОПК-3, ОПК-5, ПКВ-1 – ПКВ-7):

- технологий процесса сервиса;
- стратегии развития сервисной деятельности/бизнес-плана;
- продвижению товара/услуги/предприятия/личности;
- имиджа предприятия/услуги/товара/территории;
- качества обслуживания на предприятии сервиса;
- системы мотивации работников сервисных служб и предприятий;
- системы клиентских отношений сервисной деятельности.

Заключение: общие выводы по работе (какие задачи решены в ходе выполнения работы, какие особенности сервисной деятельности организации выявлены, эффективность предложенных мероприятий)

Список использованных источников (не менее 50 источников):

Составить список литературы с использованием профессиональных баз данных и профессиональных Интернет-ресурсов (УК-1, УК-4, УК-6).

Приложения: нормативные документы (фрагменты), методики, схемы, рисунки, формы анкет, результаты опроса.

Оформить работу в соответствии со стандартами ВГУЭС (УК-1).

5. Перечень графических материалов - раздаточные материалы для членов ГЭК (схемы, рисунки, таблицы и т.п. формата А4).

6. Календарный график работ.

Введение:

Первая глава:

Вторая глава:

Третья глава:

Заключение:

Срок предоставления ВКР на кафедру:

Консультант по нормоконтролю –

Дата выдачи задания:

Руководитель ВКР

ФИО руководителя

Задание получил:

ФИО студента

5 Пример оценочного листа на защиту ВКР

Таблица 7 – Оценочный лист на защиту ВКР

Качество защиты ВКР			
Показатель	Базовое значение	Пороговое значение	Не достигает порогового значения
1. Качество доклада на заседании ГЭК:	15	11	8
1.1 четкость и логичность изложения	5	4	3
1.2 свобода (степень) владения материалом ВКР	5	4	3
1.3 использование разнообразных языковых средств и соблюдение норм речевого этикета родного языка	5	3	2
2. Качество ответов на вопросы комиссии	20	15	13
2.1 адекватность, правильность и аргументированность ответов на вопросы	15	12	11
2.2 владение профессиональной терминологией	5	3	2
3 Качество содержания ВКР:	50	38	30

3.1 полнота решения поставленных в ходе исследования задач	7	5	4
3.2 актуальность и новизна (для работ с элементами научных исследований)	3	2	1
3.3 практическая значимость работы	4	3	2
3.4 соответствие списка использованной литературы установленным требованиям	3	2	1
3.5 степень проработанности теоретической части	11	9	8
3.6 глубина эмпирического исследования и обоснованность предлагаемых рекомендаций и мероприятий	15	13	12
3.7 экономическое обоснование предлагаемых мероприятий	3	2	1
3.8 степень разработанности материала, посвященного мерам по обеспечению безопасности жизнедеятельности	2	1	0,5
3.9 качество заключения	2	1	0,5
4. Качество представления вынесенных на защиту материалов:	15	11	9
4.1 соответствие оформления ВКР требованиям СТО	5	3	2
4.2 качество презентации и раздаточных материалов (при наличии)	10	8	7
ИТОГО	100	75	60

	анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях; активно применяет информационные технологии в процессе получения доступа к источникам знаний	
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	<p>1. Грамотно обоснована актуальность темы, студент демонстрирует способность полностью решать поставленные в ходе исследования задачи</p> <p>2. При выполнении ВКР использованы адекватные методологические подходы и методы научного исследования</p> <p>3. Практические рекомендации основаны на результатах теоретических исследований</p> <p>4. В полной мере проведен анализ научных исследований по проблеме в историческом и правовом аспектах</p> <p>5. Использована достаточно обширная библиография (не менее 50 источников)</p>	
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Грамотно проведен анализ деятельности предприятия и продемонстрирована работа в команде	
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	При проведении социологических исследований (опрос в форме интервьюирования, анкетирования, тестирования) в полной мере учтены национальные и социокультурные особенности.	
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию	1. ВКР выполнена в соответствии с графиком учебного процесса	

	саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	2. ВКР оформлена в полном соответствии с требованиями	
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Физически выдержал нагрузку, связанную с процессом написания и защитой ВКР	
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	В тексте ВКР представлен материал, посвященный мерам по обеспечению безопасности жизнедеятельности клиентов и персонала сервисного предприятия	
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Использует в полной мере основные программные продукты для сферы сервиса	
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	В полном объеме определены функции подразделений предприятия и/или функциональные обязанности сотрудников	
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	1. Корректно использованы стандарты и другая нормативная документация при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг 2. Грамотно выявлены проблемы при оказании услуг на основе проведенной оценки качества и вносятся предложения по их решению	
ОПК-4	Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	1. Глубоко проанализированы потребности целевой аудитории (проведен опрос и обработка результатов в соответствии с выбранной методикой исследования)	

		2. Подробно проанализирована конкурентная среда сервисного предприятия с использованием современных методов исследования	
ОПК-5	Оценивает эффективность результатов работы с использованием экономических знаний	Грамотно произведена оценка эффективности результатов работы с использованием экономических знаний	
ОПК-6	Применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	Обоснованно и в полной мере применена нормативно-правовая документация в области своей профессиональной деятельности	
ОПК-7	Анализирует и оценивает соблюдение положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности	Профессионально проанализированы и оценены соблюдение положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности	
ПКВ-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	1. В полной мере проанализированы особенности организации контактной зоны сервисного предприятия 2. В полной мере использованы методы разработки и анализа процесса взаимодействия с клиентами 3. Обоснованно сформирован портрет потребителя 4. Разработаны обоснованные рекомендации по совершенствованию системы клиентских отношений	
ПКВ-2	Способен проводить экспертизу, диагностику и сертификацию на транспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания	Выполнен глубокий критический анализ степени готовности транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в системе транспорта правовыми нормами и правилами с использованием	

		специальных методов диагностики объектов сервиса	
ПКВ-3	Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	Даны рекомендации по совершенствованию организации процесса обслуживания пассажиров на различных этапах транспортной перевозки	
ПКВ-4	Способен проектировать процессы предоставления услуг	Профессионально применены методы проектирования процесса предоставления услуг	
ПКВ-5	Способен поддерживать процесс управления рисками на предприятии	Приведен перечень документов, характеризующих деятельность в условиях чрезвычайных ситуаций в деятельность транспорта в соответствии с методической и нормативной базой системы управления рисками на транспортном предприятии	
ПКВ-6	Способен организовывать обеспечение безопасности транспортной организации	Анализ процесса обслуживания пассажиров проведен в соответствии с требованиями безопасности на транспорте	
ПКВ-7	Способен осуществлять деятельность по управлению персоналом	Грамотно проанализирована организационная структура сервисного предприятия, количественный и качественный состав персонала	

5. Степень самостоятельности, проявленная дипломником (высокая, средняя, низкая) и характер ее проявления _____

_____ Оригинальность текста ВКР составляет _____ %.

6. Общее заключение и предлагаемая оценка выполненной выпускной квалификационной работы (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) и возможность

присвоения дипломнику квалификации _____

Руководитель бакалаврской работы _____
Фамилия, имя, отчество, ученая степень, звание, должность.

Дата

Подпись, заверенная печатью по месту работы, руководителя