

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Программа государственной итоговой аттестации

ВЫПОЛНЕНИЕ И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Направление и направленность (профиль) подготовки
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Квалификация
бакалавр

Для всех форм обучения

Владивосток 2025

Программа государственной итоговой аттестации (Выполнение и защита выпускной квалификационной работы) по ОПОП ВО "43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе" составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержден приказом Минобрнауки России от 514 № 08.06.2017г.).

Составитель(и):

Метляева Т.В., кандидат культурологии наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий, Tatyana.Metlyaeva@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 16.09.2025 , протокол № 1

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Туговикова О.Ф.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1577199753
Номер транзакции	0000000000EA9756
Владелец	Туговикова О.Ф.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

подпись

фамилия, инициалы

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. Digital-коммуникации в сервисе" соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки России от 514 № 08.06.2017г., 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 ГИА вместе с порядком подачи и рассмотрения апелляций доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

1.5 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 Результаты освоения ОПОП ВО

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:

06.043 Специалист по интернет маркетингу; 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией; 07.003 Специалист по управлению персоналом; 07.010 Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию; 08.018 Специалист по управлению рисками; 12.012 Специалист транспортной безопасности на воздушном транспорте гражданской авиации; 17.072 Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом; 33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок; 40.049 Специалист по логистике на транспорте; 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса. 40.060 Специалист по сертификации и подтверждению соответствия; 40.062 Специалист по качеству продукции

- анализ требований к профессиональным компетенциям, предъявляемым к выпускникам на рынке труда; обобщение отечественного и зарубежного опыта; проведение консультаций с ведущими работодателями отрасли.

Таблица 1 – 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 в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности
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
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции, предложенные вузом	
ПКВ-1	Способен предоставлять услуги по продвижению предприятия, товаров и/или услуг с использованием digital-технологий
ПКВ-2	Способен организовывать event-мероприятия, конкурсы, конференции, презентации в совокупности с онлайн-продвижением
ПКВ-3	Способен управлять процессом подготовки и участия предприятия в выставке

ПКВ-4	Способен предоставлять услуги по формированию имиджа объекта (личности, товара, услуги, организации, территории) посредством digi-tal-технологий
-------	--

3 Формы государственной итоговой аттестации и сроки их проведения

3.1 Государственная итоговая аттестация обучающихся по основной профессиональной образовательной программе высшего образования "43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе" проводится в форме:

- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3.2 Сроки проведения ГИА устанавливаются календарным учебным графиком и учебным планом.

4 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

4.1 Выбор темы ВКР

Кафедра ежегодно обновляет перечень тем ВКР, утверждает его на заседании кафедры и доводит до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала ГИА.

Перечень тем ВКР должен быть актуальным, соответствовать направленности (профилю) подготовки обучающихся.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы и руководителя ВКР по предложенному выпускающей кафедрой перечню тем. По письменному заявлению обучающегося (нескольких обучающихся, выполняющих ВКР совместно) кафедра может предоставить обучающемуся (обучающимся) возможность подготовки и защиты ВКР по теме, предложенной обучающимся (обучающимися), 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 обучающимся (несколькими обучающимися, выполняющими ВКР совместно) приказом ректора на основании личного заявления (Приложение А), поданного не позднее, чем за 2 недели до выхода на производственную преддипломную практику.

Если образовательной программой не предусмотрена преддипломная практика, то заявление обучающегося подается не позднее, чем за 2 недели до периода выполнения ВКР.

4.2 Руководство и консультирование

Руководитель ВКР:

- разрабатывает и выдает обучающемуся задание (техническое задание) на ВКР по утвержденной теме (Приложение Б), подписанное заведующим кафедрой, руководителем и обучающимся;

- совместно с обучающимся разрабатывает календарный график (план) работы (Приложение В) 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);
 - проверяет работу на объем заимствований;
 - составляет отзыв на выполненную ВКР (Приложение Г). В случае выполнения ВКР несколькими обучающимися руководитель ВКР представляет письменный отзыв об их совместной работе в период подготовки выпускной квалификационной работы.
 - оказывает помощь в подготовке к процедуре защиты ВКР.
- Ответственность за содержание ВКР, достоверность приведенных в ней данных несет обучающийся – автор ВКР.
- Консультант (при наличии) проверяет соответствующий раздел ВКР и на титульном листе ставит свою подпись.

4.3 Структура ВКР и требования к ее содержанию и оформлению

4.3.1 Структура ВКР. Требования к содержанию.

Выпускная квалификационная работа имеет следующую структуру:

- титульный лист;
- задание руководителя;
- аннотация на русском и английском языках;
- введение: 2-3 стр.;
- 1 раздел. теоретические аспекты сервисной деятельности (в соответствии с темой вкр): 25-30 стр.
 - 2 раздел: 35-40 стр.
 - заключение: 2-3 стр.;
 - список использованных источников;
 - приложения (при необходимости).

Рекомендуемый общий объем ВКР (без приложений) составляет 40 печатных страниц.

4.3.2 Оформление выпускной работы

Оформление ВКР должно соответствовать требованиям, изложенными в стандарте ВВГУ 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».

4.3.3 Методические рекомендации по выполнению ВКР

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

1.1 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)

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)

2.1 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.

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

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 может 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 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 plagiat.
- Рекомендованные пороговые значения объема оригинального текста, без включения в объем проверяемого текста библиографических источников, нормативных правовых актов, устойчивых словосочетаний и оборотов составляют:
- для выпускных квалификационных работ обучающихся по образовательным

программам бакалавриата – в соответствии с решением, принятым на заседании кафедры/института и оформленным протоколом, но не менее 60 %;

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

Следует обратить особое внимание, что обучающийся несет персональную ответственность за грамотность написания текста, качество собранной и анализируемой информации, достоверность сведений, содержащихся в ВКР, своевременность представления результатов работы научному руководителю.

4.3.4 Предварительная защита и представление ВКР на кафедру

Обучающийся 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 обучающийся обязан представить предварительный вариант ВКР, имеющий 100% готовности, а также различные материалы, сопровождающие написание ВКР и ее последующую защиту. Предзащита должна выявить конкретные результаты написания выпускной работы, фактическую степень готовности работы, степень соответствия работы необходимым требованиям по структуре и оформлению, а также выявить присущие работе недостатки и предложить обучающемуся 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 обучающиеся устраниют все недостатки, согласно сделанным замечаниям, и завершают работу над ВКР.

После прохождения процедуры проверки на антиплагиат – работа подлежит проверке на нормоконтроль. Нормоконтроль – это проверка ВКР на соответствие всем стандартам и нормам оформления. Для проведения нормоконтроля заведующий кафедры 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 обучающемуся для исправлений и доработок. Когда работа была исправлена, ее необходимо отправить на проведение повторного (итогового) нормоконтроля.

Обучающийся 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 обучающийся вкладывает:

- ВКР на электронном носителе;
- календарный график;
- графический материал (чертежи, схемы, плакаты) (при наличии);
- раздаточный материал.
- отзыв руководителя ВКР;

- рецензию на ВКР (для специалистов, магистров);
- справку о результатах проверки ВКР на объем заимствований;
- акт о внедрении (при наличии);
- лицензионный договор.

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

4.4 Подготовка к процедуре защиты ВКР

Обучающемуся 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 5-7 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 иллюстративный материал, кратко и емко отражающий цели, задачи, выводы исследования, разработки и предложения автора. Формат такого материала согласовывается с членами ГЭК: он может быть представлен как раздаточным материалом на бумаге, так и электронной презентацией. 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 необходимо согласовать текст выступления с научным руководителем. Перед защитой обучающемуся целесообразно провести тренировочное выступление.

4.5 Процедура защиты ВКР

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

Защита ВКР проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии в составе не менее двух третей членов комиссии по приказу при обязательном присутствии председателя ГЭК и секретаря. Защита ВКР одного обучающегося должна длиться не более 30 минут. Процедура непосредственной защиты выпускных работ включает в себя следующие этапы:

- 1) обучающийся делает доклад по проведенному исследованию в течение 10-15 минут;
- 2) присутствующие члены ГЭК задают вопросы, на которые обучающийся дает краткие, четко аргументированные ответы;
- 3) секретарь ГЭК зачитывает отзыв руководителя;
- 4) После завершения защит ВКР, предусмотренных приказом на это заседание, объявляется закрытое заседание ГЭК, на котором ГЭК обсуждает результаты защит ВКР и выставляет итоговую оценку каждому выпускнику;
- 5) Председатель ГЭК объявляет результаты защит ВКР и решение ГЭК о выдаче документа о высшем образовании и о квалификации – диплома бакалавра (специалиста, магистра) образца, установленного Министерства науки и высшего образования Российской Федерации России.

4.6 Апелляция

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

5 Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств представлен в приложении Д.

6 Перечень нормативных документов, литературы и ресурсов сети «Интернет»

6.1 Нормативные документы

1. ФГОС ВО по направлению подготовки/специальности "43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе" (утвержденным приказом Минобрнауки России от 514 № 08.06.2017г.);

2. СК-СТО-ПО-04-1.112-2020 Порядок организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования (программам бакалавриата, магистратуры);

3. Профессиональный(е) стандарт(ы):

06.043 Специалист по интернет маркетингу;07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организации;07.003 Специалист по управлению персоналом;07.010 Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию; 08.018 Специалист по управлению рисками; 12.012 Специалист транспортной безопасности на воздушном транспорте гражданской авиации; 17.072 Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом; 33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок;40.049 Специалист по логистике на транспорте; 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса.40.060 Специалист по сертификации и подтверждению соответствия;40.062 Специалист по качеству продукции

6.2 Литература документа и интернет-ресурсы

6.2.1 Основная литература

1. Как написать и защитить ВКР : учебно-методическое пособие / А. А. Осипова, А. И. Дмитрова, Т. В. Иванова [и др.]. — Москва : МПГУ, 2021. — 56 с. — ISBN 978-5-4263-1038-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/253109> (дата обращения: 27.10.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Методология подготовки и написания выпускной квалификационной работы в вузе гуманитарной направленности : учебное пособие / А. А. Максаев, Г. М. Цыпин, А. Г. Алябьева [и др.]. — Москва : Руслайнс, 2022. — 74 с. — ISBN 978-5-4365-9225-1. — URL: <https://book.ru/book/944171> (дата обращения: 26.10.2025). — Текст : электронный.

6.2.2 Дополнительная литература

1. Васина Н.В.. Подготовка выпускной квалификационной работы: методические указания / Васин В.Г.; Васина Н.В. — Кинель : ИБЦ Самарского ГАУ, 2022 . — 52 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/786085> (дата обращения: 04.08.2025)
2. Войтович, С. А. Правила оформления выпускных квалификационных работ (ВКР) : учебное пособие / С. А. Войтович. — Омск : СибАДИ, 2020. — 53 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/163748> (дата обращения: 27.10.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Липаткина Надежда Васильевна. Выпускная квалификационная работа студента [Электронный ресурс] , 2020 - 31 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/737966>
4. Русакова, Т.Г. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА : Методические рекомендации / Т.А. Бреусова; Т.Г. Русакова . — 2020 . — 28 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/735800> (дата обращения: 04.08.2025)

6.2.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
2. Электронно-библиотечная система "ВООК.ru"
3. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
4. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
5. Open Academic Journals Index (OAJ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

7 Материально-техническое обеспечение

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор

Программное обеспечение:

- ABBYY Fine Reader 12 Professional Russian
- Microsoft Office 2010 Standart

Приложение А

Примерная форма заявления студента на закрепление темы ВКР

Руководитель учебного подразделения
(наименование кафедры/института)

И.О. Фамилия

от студента гр. _____

И.О. Фамилия

Заявление

Прошу закрепить за мной (указать вид ВКР – бакалаврская работа, дипломная работа, магистерская диссертация.) на тему

рабочее полное название темы

Руководитель темы _____

фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, звание

дата

личная подпись студента

Руководитель
_____ И.О. Фамилия
личная подпись

дата

Зав. кафедрой
_____ И.О. Фамилия
личная подпись

Дата

Приложение Б

Примерная форма бланка задания на ВКР

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИНСТИТУТ _____
наименование института

КАФЕДРА _____
наименование кафедры

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ И.О.Фамилия

личная подпись

_____ дата подписи

ЗАДАНИЕ

на выполнение (указать вид ВКР)

Студенту _____
Тема (указать вид ВКР) _____

утверждена приказом ректора № _____ от _____ 202 _____ г.

Указать вид ВКР представляется в виде:

а) текстовой частью (пояснительной записки)

б) графической частью (чертежи и др.)

Содержание пояснительной записки _____

Перечень графического материала с указанием количества чертежей

Консультанты по разделам ВКР

3. Срок предоставления ВКР на кафедру _____

Дата выдачи задания _____ 20 _____ г.

Руководитель ВКР _____

Заведующий кафедрой _____

Задание получил _____

Примечание:

- форму бланка кафедра разрабатывает самостоятельно на основе предложенной. Если распределение компетенций в структуре задания отличается от типовой, предложенной в фонде оценочных средств ОПОП, то в задании (*Содержание пояснительной записки, графический материал ..*) необходимо указать коды контролируемых компетенций.

- задание прилагается к ВКР и помещается после титульного листа

Приложение В

Примерная форма бланка календарного графика

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИНСТИТУТ _____
наименование института

КАФЕДРА _____
наименование кафедры

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ И.О.Фамилия

личная подпись

дата подписи

КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК выполнения выпускной квалификационной работы

Тема _____

Студент _____

Группа _____

Наименование раздела	Объем в % от объема ВКР	Срок исполнения	Подпись руководителя

Руководитель ВКР _____
подпись _____ И.О. Фамилия

Студент _____
подпись _____ И.О. Фамилия

Примечание – форму бланка кафедра разрабатывает самостоятельно на основе предложенной

Приложение Г

Примерная форма отзыва руководителя на ВКР

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

НАИМЕНОВАНИЕ КАФЕДРЫ

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на (указать вид ВКР, например, дипломную работу)

студента(ки) _____ группы _____
фамилия, имя, отчество

обучающегося по основной профессиональной образовательной программе _____

код, наименование направления подготовки, профиля/специальности

наименование профиля/специализация

на тему _____
полное наименование темы согласно приказу

Выпускная квалификационная работа состоит из текстовой части (пояснительной записи) на _____ страницах, графической части на _____ чертежей, _____ плакатов.

Рекомендации Руководителю по составлению отзыва:

- соответствие ВКР заданию;
- актуальность ВКР;
- научную новизну ВКР (новизна используемых методов, оригинальность поставленных задач, уровень исследовательской части);
- уровень владения исследовательскими навыками (математической обработки данных, анализ и интерпретация результатов исследования, формулирование выводов и т.д.);
- практическую ценность ВКР;
- оценку подготовленности студента, инициативности, ответственности и самостоятельности принятия решений при решении задач ВКР;
- соблюдение правил и качества оформления текстовой части, графической части ВКР;
- достоинства и недостатки ВКР;
- умение работать в команде (при выполнении ВКР несколькими обучающимися руководитель ВКР представляет отзыв об их совместной работе с оценкой индивидуального вклада каждого из авторов выпускной квалификационной работы в период её подготовки).

В отзыве обязательно указывается результат проверки работы на объем заимствований (Оригинальность текста ВКР составляет _____ %).

Руководитель дает оценку сформированности компетенций продемонстрированных в период подготовки ВКР (в виде приложения к отзыву) и высказывает свое мнение о возможности присвоения выпускнику квалификации _____

указать квалификацию выпускника

Руководитель ВКР _____
ученая степень, звание, должность _____
имя, отчество _____
подпись _____
фамилия, _____

Примечание – Форму бланка кафедра разрабатывает самостоятельно на основе предложенной.

Приложение
к программе государственной итоговой аттестации

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств

Государственная итоговая аттестация
ВЫПОЛНЕНИЕ И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Направление и направленность (профиль) подготовки
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Квалификация
бакалавр

Для всех форм обучения

Владивосток 2025

Фонд оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации обучающихся (Выполнение и защита выпускной квалификационной работы) составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по ОПОП ВО "43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе" (утвержден приказом Минобрнауки России от 514 № 08.06.2017г.), Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245), 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 ВВГУ.

Составитель(и):

Метляева Т.В., кандидат культурологии наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий, Tatyana.Metlyeva@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 16.09.2025 , протокол №

1

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)
Туговикова О.Ф.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1577199753
Номер транзакции	0000000000EA9756
Владелец	Туговикова О.Ф.

Заведующий кафедрой (выпускающей) _____
подпись _____ фамилия, инициалы _____

1 Результаты освоения ОПОП ВО

Таблица 1 – Перечень результатов освоения образовательной программы и применяемых контрольно-измерительных материалов

Оцениваемые компетенции		Наименования контрольно-измерительных материалов
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР) Требования к ВКР Требования к оригинальности ВКР Требования к ответам на вопросы членов ГЭК Требования к устному докладу Требования к электронной презентации
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	Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР) Требования к ВКР Требования к устному докладу Требования к электронной презентации
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР) Требования к ВКР Требования к ответам на вопросы членов ГЭК Требования к устному докладу
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Требования к ВКР Требования к ответам на вопросы членов ГЭК Требования к устному докладу Требования к электронной презентации
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Требования к ВКР Требования к ответам на вопросы членов ГЭК Требования к устному докладу
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР)
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Требования к ВКР
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Требования к ВКР
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Требования к ВКР
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	Требования к оригинальности ВКР
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Требования к ВКР Требования к электронной презентации

ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Требования к ВКР Требования к ответам на вопросы членов ГЭК Требования к устному докладу Требования к электронной презентации
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР) Требования к ВКР Требования к устному докладу Требования к электронной презентации
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР) Требования к ВКР Требования к ответам на вопросы членов ГЭК Требования к устному докладу Требования к электронной презентации
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР) Требования к ВКР Требования к ответам на вопросы членов ГЭК Требования к устному докладу Требования к электронной презентации
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР) Требования к ВКР Требования к ответам на вопросы членов ГЭК Требования к устному докладу Требования к электронной презентации
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР) Требования к ВКР Требования к ответам на вопросы членов ГЭК
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Требования к ВКР Требования к электронной презентации
ПКВ-1	Способен предоставлять услуги по продвижению предприятия, товаров и/или услуг с использованием digital-технологий	Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР) Требования к ВКР
ПКВ-2	Способен организовывать event-мероприятия, конкурсы, конференции, презентации в совокупности с онлайн-продвижением	Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР) Требования к ВКР
ПКВ-3	Способен управлять процессом подготовки и участия предприятия в выставке	Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР) Требования к ВКР
ПКВ-4	Способен предоставлять услуги по формированию имиджа объекта (личности, товара, услуги, организации, территории) посредством digital-технологий	Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР) Требования к ВКР

2 Критерии оценки результатов освоения образовательной программы

Таблица 2 – Описание критериев оценки

Код контролируемой компетенции	Формулировка критерия оценки сформированности компетенции (планируемый результат)	Степень сформированности компетенции		
		Полностью сформирована	Частично сформирована	Не сформирована
УК-1	Использование системности при аргументации и решении поставленных задач, умение делать выводы	При устном докладе, сопровождаемом электронной презентацией, показывает навыки системного представления материала, структуризации рассмотрения темы ВКР, приводит аргументацию принятых решений, делает чёткие, обоснованные выводы и обобщения по своей теме исследования. Собственная точка зрения студента при изложении доклада и ответах на вопросы обоснована, аргументирована.	При устном докладе, сопровождаемом электронной презентацией, показывает навыки системного представления материала, структуризации рассмотрения темы ВКР, приводит аргументацию принятых решений, делает логичные выводы и обобщения по теме ВКР. Собственная точка зрения студента при изложении доклада и ответах на вопросы обоснована.	При устном докладе, сопровождаемом электронной презентацией, показывает навыки системного представления материала, структуризации рассмотрения темы ВКР, приводит аргументацию принятых решений, делает логичные выводы и обобщения по теме ВКР. Собственная точка зрения студента при изложении доклада и ответах на вопросы обоснована.
УК-1	Поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач с применением информационно-коммуникационных технологий	Точно формулирует актуальность темы и представляет степень ее разработанности, адекватно ставит цели и задачи исследования, раскрывает теоретическую и практическую значимость исследования, приводит список использованных источников содержащий ссылки на электронные ресурсы; студент использует анализ способов (методов, подходов, алгоритмов) при решении поставленных задач, точно формулирует используемые им методы исследования; работа выполнена и оформлена студентом с применением актуальных информационно-коммуникационных технологий.	Точно сформулирована актуальность темы и представлена степень ее разработанности, адекватно поставлены цели и задачи исследования, не в полной мере раскрыта теоретическая и/или практическая значимость исследования, приводится список использованных источников, содержащий ссылки на электронные ресурсы; студент подробно описывает используемые им методы исследования; работа выполнена и оформлена студентом с применением актуальных информационно-коммуникационных технологий.	Точно сформулирована актуальность темы и представлена степень ее разработанности, адекватно поставлены цели и задачи исследования, не в полной мере раскрыта теоретическая и/или практическая значимость исследования, приводится список использованных источников, содержащий ссылки на электронные ресурсы; студент подробно описывает используемые им методы исследования; работа выполнена и оформлена студентом с применением актуальных информационно-коммуникационных технологий.
УК-2	Формулирует цель исследования и в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение	Демонстрирует полную способность определять цель исследования и соотнести задачи с поставленной целью. Выводы соответствуют поставленным задачам	Демонстрирует частичную способность определять цель исследования и соотнести задачи с поставленной целью. Выводы не вполне соответствуют поставленным задачам	Не демонстрирует способность определять цель исследования и соотнести задачи с поставленной целью. (поставленные задачи не соответствуют поставленной цели)

				пост з
УК-3	Осуществляет социальное взаимодействие в процессе выполнения задания на ВКР, реализует определенную роль в этом взаимодействии	Определяет цель исследования и соотносит задачи с поставленной целью. Выводы соответствуют поставленным задачам	Определяет цель исследования, но не все задачи направлены на достижение поставленной цели. Выводы частично соответствуют поставленным задачам	Опред исслед вс напр дост постав Выво соот пост з
УК-4	Логичность, связность и композиционная завершенность письменного текста, соответствие нормам современного русского / иностранного языков	Письменный текст отличается логичностью связностью, и композиционной завершенностью, соответствует нормам современного русского языка, ошибки всех типов отсутствуют.	Письменный текст, в целом, отличается логичностью, связностью и композиционной завершенностью, соответствует нормам современного русского / иностранного языков, присутствуют отдельные погрешности в логике изложения материала, имеются ошибки разных типов в незначительном количестве	Письм хара отс лон св комп завер соответ совр ру иностра отсутс компо част от компо части имею разн больш
УК-4	Соответствие коммуникативного поведения заданной ситуации (условия официального академического общения)	Соблюдает правила поведения в условиях официального академического общения	В целом соблюдает правила поведения в условиях официального академического общения, имеются отдельные замечания	Не собл поведен офици акад о
УК-4	Соответствие текста устного выступления на защите ВКР и (при наличии) текста электронной презентации нормам русского / иностранного языков	Устное выступление на защите ВКР соответствует нормам русского / иностранного языка. Текст электронной презентации не содержит ошибок	Устное выступление на защите ВКР в целом соответствует нормам русского / иностранного языков, имеются отдельные ошибки. Текст электронной презентации содержит отдельные ошибки	Устное на защ соответ ру иностра Текст презент больш с
УК-5	Логичность мышления, критический анализ основных направлений научного дискурса	В тексте ВКР обоснована практическая значимость исследования для решения актуальных проблем общества. Показана включенность данного исследования в контекст мировых исследований. Представлен реферативный обзор основных отечественных и зарубежных источников по исследуемой проблеме и адекватно сформулированы актуальность, новизна и перспективы исследования	В тексте ВКР представлена, но не обоснована практическая значимость исследования для решения актуальных проблем общества. Фрагментарно показана включенность данного исследования в контекст мировых исследований. Представлен реферативный обзор отдельных отечественных и зарубежных источников по исследуемой проблеме, сформулированы не все элементы работы (актуальность, новизна, перспективы исследования)	В тек об пра зн иссл решени проблем п включен иссл контек иссл Рефера о отечес зар источн предс иссл пр

				актуальны и пе иссле сфор
УК-5	Осуществляет межличностное общение с соблюдением этических норм	Активно и свободно участвует в беседе и адекватно выстраивает научную дискуссию. В ходе устного выступления и ответов на вопросы членов ГЭК соблюдает нормы речевого этикета, этические нормы	Участвует в беседе, реагирует на вопросы и замечания членов ГЭК в ходе научной дискуссии, при этом самостоятельное выстраивание дискуссии вызывает у студента явные затруднения. В ходе устного выступления и ответов на вопросы членов ГЭК в целом соблюдает нормы речевого этикета, этические нормы, но имеются отдельные замечания	Не у межл общ конфли выстр дис реагир и заме ГЭК. В выст ответо член соблю речев этичес
УК-6	Своевременно выполняет календарный график ВКР, указывает на возможности применения полученных результатов	Придерживается сроков, указанных в календарном графике, указывает на возможности применения полученных результатов	Не укладывается в сроки, обозначенные в календарном графике, не указывает на возможности применения полученных результатов	Календ сту выполн воз при по ре
УК-7	Знает научно-практические основы физической культуры	В сопроводительных документах (графике, задании) отражена полноценная деятельность выпускника по разработке и применению средств физической культуры для реализации комплекса мер по профилактике и снижению негативных последствий умственного труда	В сопроводительных документах (графике, задании) отражена деятельность выпускника по разработке и применению средств физической культуры для реализации комплекса мер по профилактике и снижению негативных последствий умственного труда	В сопро докуме задании дея выпу раз прим физичес по пр не пос умствен отзи рукой отмече сту испо метода индив 3.
УК-8	При характеристике объекта и метода исследований учтены требования соответствующих нормативных документов	Полностью учтены требования соответствующих нормативных документов	Частично учтены требования соответствующих нормативных документов	Не учте соотв норм до
УК-9	Использует экономические знания для изучения процессов, происходящих в профессиональной сфере, и обоснования экономических решений	Использует экономическую лексику, обосновывает предлагаемое решение в соответствии с представленными экономическими данными, характеризующими развитие предприятия, отрасли, региона, государства, мировой экономики, их текущее состояние и перспективы развития.	Использует экономическую лексику, показывает способность использования экономических данных для обоснования предлагаемого решения. Отвечает на заданные в рамках проверки компетенции вопросы.	Не и экон л обе пред решен экон данных на зада п компете
УК-10	Квалифицирует коррупционные	Представленные к защите материалы соответствуют	Представленные к защите материалы не в полной мере	Пред защите

	отношения и их негативное воздействие на правопорядок	требованиям предъявляемым к оригинальности текста, установленными данной рабочей программой	соответствуют требованиям предъявляемым к оригинальности текста, установленными данной рабочей программой (оригинальность ниже 70%, но не менее 60%)	соотв. требованиям предъявляемым к оригинальности текста, установленными данной рабочей программой (оригинальность ниже 70%, но не менее 60%)
ОПК-1	выбирает и использует основные программные продукты для сферы сервиса	при подборе материала и написании текста ВКР, формировании презентации демонстрирует способность работать в различных программах	при подборе материала и написании текста ВКР, формировании презентации не в полной мере демонстрирует способность работать в различных программах	при мат. написании ВКР, формировании презентации демонстрирует способность в раб. пр.
ОПК-1	Демонстрирует способность работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях; применения информационных технологий и использования современных технологий для получения доступа к источникам знаний	В теоретической части ВКР представлены результаты анализа научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. В работе продемонстрирована способность поиска, переработки и анализа Интернет-ресурсов. Все разделы ВКР представлены в текстовом редакторе Word в требуемом формате. Презентация подготовлена в формате PowerPoint в соответствии с требованиями, предъявляемыми к электронным презентациям	В теоретической части ВКР не в полном объеме представлены результаты анализа научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. В работе не в полной мере продемонстрирована способность поиска, переработки и анализа Интернет-ресурсов. Все разделы ВКР представлены в текстовом редакторе Word в требуемом формате. Презентация подготовлена в формате PowerPoint не в полном объеме.	В теоретической части ВКР с анал. тех. инф. отечеств. зарубеж. се. деятельности не способны переработ. Интернет. Все р. пред. текстов. Word формате под. формате не со. треб. предъ. эле. пре.
ОПК-2	Использует с целями и задачами управления основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	В ВКР использованы необходимые методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	В ВКР не в полной мере использованы необходимые методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	В исп. необходимо и плани. орг. мот. коор. дея. пре. (подр. сфер.)
ОПК-2	Разработаны рекомендации по совершенствованию системы клиентских отношений при управлении сервисной деятельностью	В ВКР всесторонне проработаны рекомендации по совершенствованию системы клиентских отношений при управлении сервисной деятельностью	В ВКР недостаточно полно проработаны рекомендации по совершенствованию системы клиентских отношений при управлении сервисной деятельностью	В ВКР реком. совершенств. систем. относ. управл. дея.
ОПК-3	Разработаны рекомендации и/или мероприятия по совершенствованию качества процессов	Проведена грамотная оценка качества процессов оказания сервисных услуг и разработаны рекомендации и /или мероприятия по его совершенствованию	Проведена оценка качества процессов оказания сервисных услуг и частично сформированы рекомендации и /или мероприятия по его совершенствованию	Отсутс. качества оказани. услуг. раз

	оказания сервисных услуг			рекомендуется совершенствовать
ОПК-4	В работе использованы основные методы продвижения и продаж услуг, в том числе онлайн	В работе использованы основные методы продвижения и продаж услуг, в том числе онлайн	В работе не в полной мере использованы основные методы продвижения и продаж услуг, в том числе онлайн	В работе используются основные методы продвижения и продаж услуг, в том числе онлайн
ОПК-4	Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	В ВКР в полном объеме проведены маркетинговые исследования сервисного рынка/потребителей/конкурентов, присутствует анализ и интерпретация результатов	В ВКР поверхностно проведены маркетинговые исследования сервисного рынка/потребителей/конкурентов без достаточного обоснования результатов	Отсутствуют маркетинговые исследования сервисного рынка/потребителей/конкурентов
ОПК-5	В работе присутствует экономическое обоснование предлагаемых решений по совершенствованию процессов сервиса	В работе приведено полное экономическое обоснование предлагаемых решений по совершенствованию процессов сервиса	В работе недостаточно обоснованы с экономической точки зрения предлагаемые решения по совершенствованию процессов сервиса	В работе недостаточно экономическое обоснование предлагаемых решений по совершенствованию процессов сервиса
ОПК-6	В ВКР использованы результаты анализа нормативно-правовая документация в области сервиса	В работе в полной мере и обоснованно использованы результаты анализа нормативно-правовая документация в области сервиса	В работе не полной мере и недостаточно обоснованно использованы результаты анализа нормативно-правовая документация в области сервиса	В работе недостаточно обоснованно использованы результаты анализа нормативно-правовая документация в области сервиса
ОПК-7	Демонстрирует знания положений нормативно-правовых актов, регулирующих вопросы охраны труда и техники безопасности	В работе проведены анализ и оценка соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих вопросы охраны труда и техники безопасности на предприятии	В работе недостаточно полно проведены анализ и оценка соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих вопросы охраны труда и техники безопасности на предприятии	В работе недостаточно полно проведены анализ и оценка соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих вопросы охраны труда и техники безопасности на предприятии
ОПК-8	Применяет современные информационные технологии для решения поставленных задач	Наиболее полно применяет современные информационные технологии для решения поставленных задач	Не в полной мере применяет современные информационные технологии для решения поставленных задач	В работе недостаточно полно применяет современные информационные технологии для решения поставленных задач
ПКВ-1	Разработаны показатели для проведения анализа предоставления услуги по продвижению предприятия, товаров и/или услуг с использованием digital-технологий и предложены методы оценки	Разработан полный перечень показателей для проведения анализа предоставления услуги по продвижению предприятия, товаров и/или услуг с использованием digital-технологий, предложены адекватные методы оценки	Частично разработаны показатели для проведения анализа предоставления услуги по продвижению предприятия, товаров и/или услуг с использованием digital-технологий, некоторые критерии оценки не учтены; предложенными методами не всегда можно провести адекватную оценку	Показатели определены, проведены предварительные уточнения, предприняты и/или используются digital-технологии
ПКВ-2	Разработана стратегия проведения event-мероприятия, конкурса, конференции, презентации, сценарный план и сценарий, осуществлена постановка мероприятия, предложены рекомендации по его продвижению, в том	Разработаны обоснованная стратегия проведения event-мероприятия, конкурса, конференции, презентации; подробный сценарный план и сценарий, осуществлена постановка мероприятия и представлены приемы его продвижения, в том числе с использованием digital-технологий	Разработаны стратегия проведения event-мероприятия, конкурса, конференции, презентации; сценарный план, сценарий, без осуществления постановки мероприятия и представления приемов его продвижения, в том числе с использованием digital-технологий	Не сформирована стратегия проведения event-мероприятия, конкурса, конференции, презентации, сценарный план, сценарий, отсутствует постановка мероприятия и представления приемов его продвижения, в том числе с использованием digital-технологий

	числе с использованием digital-технологий			
ПКВ-3	Применяет технологии управления процессом подготовки и участия предприятия в выставке; предложены практические приемы презентации компании и услуг	Разработаны и применены технологии управления процессом подготовки и участия предприятия в выставке в контексте темы ВКР; предложены практические приемы презентации компании и услуг	Частично применены технологии управления процессом подготовки и участия предприятия в выставке в контексте темы ВКР, не в полной мере представлены практические приемы презентации компании и услуг	Не г тех управле подготовка пред выставки тема практиче пра компа
ПКВ-4	Разработаны рекомендации и мероприятия по предоставлению услуги по формированию имиджа объекта (личности, товара, услуги, организации, территории) посредством digital-технологий	В полном объеме разработаны рекомендации и мероприятия по предоставлению услуги по формированию имиджа объекта (личности, товара, услуги, организации, территории), в том числе посредством digital-технологий	Рекомендации и мероприятия по предоставлению услуги по формированию имиджа объекта (личности, товара, услуги, организации, территории) разработаны частично, продвижение его с использованием digital-технологий осуществлено не в полной мере.	Не ре рекоме мероприятия пред ус форм имидж (лично услуги, тер

3 Описание процедуры оценивания

Во время проведения "Выполнение и защита выпускной квалификационной работы" члены государственной экзаменационной комиссии (ГЭК) для каждого выпускника по каждой из компетенций, выносимых на аттестацию, оценивают степень ее сформированности. При отсутствии несформированных компетенций, если число полностью сформированных компетенций превышает 80% - выпускнику ставится оценка «отлично», превышает 60% - «хорошо», не превышает 60% - удовлетворительно. Если одна или несколько компетенций выпускника членами ГЭК оценены как несформированные – выпускнику ставится оценка «неудовлетворительно».

4 Примеры контрольно-измерительных материалов

4.1 ВКР Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР)

Пример номер 4.1.1

ВКР Задание на ВКР (включая график выполнения ВКР)

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, объект исследования, предмет исследования, цель и задачи работы, методологическую базу исследования, источники информации, практическую значимость работы.

1. Теоретические основания процесса коммуникации предприятия с целевой аудиторией, в том числе в социальных сетях

1.1 Теоретические исследования построения процесса коммуникации предприятия с целевой аудиторией в современной предпринимательской деятельности.

Проанализировать основные понятия по теме: коммуникация, процесс коммуникации предприятия с целевой аудиторией, современные цифровые каналы коммуникации их виды и типы.

1.2 Анализ деятельности рекрутинговых агентств в современном обществе.

Рассмотреть российский и зарубежный опыт деятельности рекрутинговых агентств и дать характеристику основных и дополнительных направлений их работы. Проанализировать классификацию, виды и типы услуг, предоставляемые кадровыми (рекрутинговыми) агентствами и «Портфель услуг» кадровых агентств в целом, а также роль кадровых (рекрутинговых) агентств на современном рынке труда.

1.3 Общая характеристика цифровых каналов коммуникации, используемых для деятельности кадровых (рекрутинговых) агентств.

Выявить особенности деятельности социальных сетей и других цифровых каналов коммуникаций в работе предприятий различной направленности. Рассмотреть конкурентную среду кадровых (рекрутинговых) агентств. Представить результаты анализа основных направлений профессиональной деятельности кадровых (рекрутинговых) агентств в социальных сетях в современном предпринимательстве.

1.4 Анализ целевой аудитории кадровых (рекрутинговых) агентств и процесс построения коммуникации с разными типами целевой аудитории

Рассмотреть виды, типы целевой аудитории и приемы работы с каждым из них кадровыми (рекрутинговыми) агентствами. Например, при разработке обучающего курса нужно учесть: кто будет его проходить, для чего мы проводим обучение, какие методики подойдут. А также можно выступать партнером спортивных соревнований, конференций, семинаров, концертов очень выгодно и является дополнительной возможностью заявить о себе. Проведение тренингов и тимбилдинга помогает глубже изучить целевую аудиторию.

2. Разработка рекомендаций и исследование внедрения мероприятий по совершенствованию цифровых каналов коммуникации ООО АПП «Карьера Форум» с целевой аудиторией

2.1 Общая характеристика деятельности ООО АПП «Карьера Форум», г. Владивосток

Дать характеристику деятельности ООО АПП «Карьера Форум» с учетом следующих аспектов: общая характеристика деятельности, бизнес-модель предприятия, организационная структура предприятия, динамика развития предприятия, безопасность жизнедеятельности предприятия. Анализ положения ООО АПП «Карьера Форум» на рынке услуг (федеральном, региональном, локальном): проанализировать факторы конкурентоспособности агентства на рынке услуг (PEST-анализ), особенности деятельности кадрового (рекрутингового) агентства, представителей агентства, выявить

слабые и сильные стороны, возможности и угрозы их деятельности путем выполнения SWOT-анализа.

2.2 Анализ существующей деятельности агентства ООО АПП «Карьера Форум», г. Владивосток в социальных сетях в настоящее время.

Провести анализ существующей деятельности агентства ООО АПП «Карьера Форум», г. Владивосток в социальных сетях в настоящее время, путем анализа цифровых каналов коммуникации, используемых как самим агентством, так и их партнерами. Также с помощью анкетирования участников тренингов, партнеров и др. групп целевой аудитории. Провести анализ информированности Ц.А в социальных сетях, используемых данным агентством.

Сформировать основные выводы по результатам исследования

2.3 Разработка рекомендаций и мероприятий по совершенствованию цифровых каналов коммуникации ООО АПП «Карьера Форум», г. Владивосток с целевой аудиторией

Разработать рекомендации и предложить мероприятия по совершенствованию цифровых каналов коммуникации ООО АПП «Карьера Форум», г. Владивосток с целевой аудиторией с учетом примерных затрат по их внедрению.

Заключение: *полнота достижения цели и решения поставленных задач, основные выводы по исследованию* (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

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

Оформление работы в соответствии с требованиями стандарта 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»

5. Перечень графического материала: *таблицы и рисунки, схематично отражающие сущность исследуемых явлений, а также результаты анализа*

6. Календарный график работ.

Таблица - График подготовки и защиты ВКР

№ п/п	Наименование этапа	Срок выполнения	Процент выполнения ВКР
1	Получение задания на ВКР		-

2	Обоснование актуальности исследования, формирование объекта, предмета исследования, целей и задач ВКР		3%
3	Проведение теоретических исследований и оформление результатов в соответствии с темой ВКР		17%
5	1-я контрольная точка		30%
6	Проведение эмпирических исследований, анализ, оформление результатов и формулировка проблем в соответствии с темой ВКР		25%
7	Разработка рекомендаций и мероприятий по решению выявленных проблем с экономическим обоснованием		20%
8	2-я контрольная точка		75%
10	Подготовка и оформление текста ВКР		20%
11	Представление первого варианта ВКР (полный текст) научному руководителю		-
12	Проверка руководителем первого варианта ВКР		-
13	Предзащита ВКР		95%
14	Корректировка работы по результатам предзащиты, подготовка итогового варианта ВКР, проверка ВКР на оригинальность, прохождение нормоконтроля		5%
15	Представление окончательного варианта ВКР (полностью оформленной и сшитой) научному руководителю		100%
16	Подготовка руководителем отзыва на ВКР и проверка на плагиат		-
17	Получение допуска к защите ВКР у Директора ИКИ		-
18	Подготовка к процедуре защиты ВКР		-
17	Защита ВКР согласно утвержденному графику ГИА		-

4.2 ВКР Требования к ВКР

Пример номер 4.2.1

Структура ВКР. Требования к содержанию.

Выпускная квалификационная работа имеет следующую структуру:

- титульный лист;
- задание руководителя;
- аннотация на русском и английском языках;
- введение: 2-3 стр.;

- 1 раздел. теоретические аспекты сервисной деятельности (в соответствии с темой вкр): 25-30 стр.
- 2 раздел: 35-40 стр.
- заключение: 2-3 стр.;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

Рекомендуемый общий объем ВКР (без приложений) составляет 75-80 страниц.

Оригинальность текста составляет 60%

2 Оформление выпускной работы

Оформление ВКР должно соответствовать требованиям, изложенными в стандарте ВВГУ 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».

8 Ключи к фонду оценочных средств

для студентов направления «Сервис», профиль «Digital-коммуникации в сервисе»

8.1 Ключи к Заданию на ВКР

Ключевые критерии оценки ВКР

- Соответствие содержания работы заявленной теме, формулировка целей и задач, их полнота и актуальность.
- Логика построения работы: грамотная структура и последовательность изложения, наличие введения, основной части и заключения с выводами.
- Анализ предметной области сервиса и диджитал-коммуникаций: указание современных тенденций, применение аналитических инструментов (PEST, SWOT, конкурентный анализ и др.).
- Корректность и глубина аналитики: самостоятельный анализ, использование релевантных источников, статистики и иллюстраций.
- Практическая значимость проекта: оригинальные выводы, рекомендации по улучшению сервисных процессов с учетом диджитал-коммуникаций, описание внедрения.
- Обоснованность выбора цифровых решений и инструментов: пояснение почему выбраны те или иные платформы, сервисы или методы коммуникации.
- Качественное оформление работы: корректное оформление ссылок, наличие приложений, соблюдение требований к объему и структуре.
- Уровень самостоятельности и творчества: оригинальность подходов, самостоятельная оценка эффективности предложенных решений.

Ожидаемые ответы (элементы содержательного ключа)

- Введение с формулировкой проблемы в сфере сервиса и диджитал-коммуникаций.
- Аналитическая часть с описанием рынка, современного состояния сервиса, проведенным SWOT-анализом

- Практическая часть с описанием внедрения цифровой коммуникации/проекта, расчетом эффективности, проведенным экспериментом/оценкой результатов.
- Выводы, подтверждающие достижения целей, и рекомендации для улучшения сервисной деятельности с помощью цифровых коммуникаций.
- Оформление в соответствии с стандартами, наличие всех обязательных элементов структуры ВКР– титульный лист, оглавление, список литературы, приложения.

Структурный ключ для оценки

Критерий	Баллы	Комментарий
Актуальность и новизна	1-15	Раскрытие сути, степень новизны
Построение работы	1-20	Введение, основная часть, выводы
Аналитика и качество исследований	1-25	Применение аналитических методов
Практическая значимость	1-20	Внедрение, влияние на сервис
Оформление	1-10	Соответствие требованиям
Самостоятельность и инновации	1-10	Уровень авторского вклада
Итого	6-100	

8.2 Ключи к Требованиям к ВКР

Ключевые критерии по требованиям к ВКР

- Соответствие выбранной теме профилю «Диджитал-коммуникации в сервисе», обоснование актуальности и новизны работы.
- Точность формулировки цели и задач исследования, их логическая связь, научная и практическая значимость.
- Работа должна содержать не менее двух-трёх глав, включая аналитическую, проектную и исследовательскую части.
- Первая глава: анализ современного состояния объекта исследования, обзор литературы, характеристика сферы сервиса и диджитал-коммуникаций.

- Вторая глава: аналитика, выявление проблем, навыки применения методов анализа (SWOT, PEST, конкурентный анализ)
- Третья глава: описание предлагаемого проекта, обоснование выбранных цифровых решений, расчет результата внедрения.
- Объем работы: 75–80 страниц, 25–30 источников научной литературы, 2–3 приложения
- Оформление работы должно соответствовать установленным стандартам учебного заведения, включая структуру, стиль и технические требования.
- Итоговая экспертная оценка проводится в соответствии с методическими рекомендациями, изложенными в РПД «Выполнение выпускной квалификационной работы» для студентов данного направления и профиля.

Ожидаемый ответ при проверке

- Корректное раскрытие темы с опорой на современные исследования и стандарты профессии «Диджитал-коммуникации в сервисе».
- Логичная структура ВКР: главы, введение, заключение, приложения и список литературы.
- Применение теоретических и практических методов анализа, наличие предложений по совершенствованию сервиса посредством цифровых технологий.