

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Сочинский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
и качеству образовательной
деятельности
В.П. Ермакова



**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки 43.04.01 Сервис

Профиль подготовки Технологии и организация инженерного сервиса

Квалификация магистр

Сочи 2019

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.04.01 Сервис Приказ № 518 от 08.06. 2017 г.

Разработчики программы:

 Приходько Л.Н., к. т.н., доцент каф. УТТС

Представитель работодателя (внешний эксперт)



Куликов Н.И. директор ООО «УНПЦ»

Руководитель ОПОП

Приходько Л.Н., к. т.н., доцент

ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры УТТС

Протокол № 1 от «30» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой

Гриненко С.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета направления 43.03.01 Сервис

Протокол № 1 от « 30 » августа 2019 г.

Председатель УМСН

Приходько Л.Н.

Структура программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и методического обеспечения

Левин С.В.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ПРОГРАММЫ ГИА

Программа государственной итоговой аттестации переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «01» 09 2020 г.

В программу внесены дополнения и изменения:
Выпускающая кафедра – **сервиса и индустрии питания**.

И.о. заведующего кафедрой СИП

О.А. Удотова

Программа государственной итоговой аттестации переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» 08 2021 г. без изменений.

Заведующий кафедрой СИП

О.А. Удотова

Программа государственной итоговой аттестации переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 12 заседания кафедры от «16» 07 2022 г.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

На основании распоряжения ректора № 243-р, от 06.07.22 г. в программу ГИА внесены изменения – Профессиональные компетенции, установленные вузом (ПКУВ) на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников считать Профессиональными компетенциями, определенными организацией самостоятельно на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (ПК).

ПКУВ-1 считать ПК-1;
ПКУВ-2 считать ПК-2;
ПКУВ-3 считать ПК-3;
ПКУВ-4 считать ПК-4;
ПКУВ-5 считать ПК-5.

Заведующий кафедрой СИП

О.А. Удотова

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ПРОГРАММЫ ГИА

Программа государственной итоговой аттестации переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол № 9 заседания кафедры от «22» мая 2023 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



О.А. Удотова

Программа государственной итоговой аттестации переутверждена на 2024/2025 учебный год от «04» марта 2024 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



О.А. Удотова

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
1.1 Виды и сроки проведения государственных аттестационных испытаний	4
1.1.1 Виды государственных аттестационных испытаний	4
Государственная итоговая аттестация согласно учебному плану и ОПОП ВО 3++ по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» профиль «Технологии и организация инженерного сервиса» включает:	4
выполнение и защиту выпускной квалификационной работы.....	4
1.1.2 Сроки проведения государственных аттестационных испытаний	4
1.2.1 Области (сферы) профессиональной деятельности выпускника	4
1.3 Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования	5
2 ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ И ИНЫМ МАТЕРИАЛАМ, ПРЕДСТАВЛЯЕМЫМ К ЗАЩИТЕ ВКР	6
2.1. Перечень компетенций, проверяемых в ходе государственного экзамена	6
2.2 Вид выпускной квалификационной работы	12
2.3 Структура выпускной квалификационной работ и требования к ее содержанию	13
2.4 Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ	15
2.5 Порядок подготовки и представления выпускной квалификационной работы в ГЭК	15
2.6 Порядок защиты выпускной квалификационной работы	16
2.7 Критерии выставления оценок по результатам выполнения и защиты выпускной квалификационной работы	16
3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	16
3.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения ГИА:	16
3.2 Информационные технологии, используемые при проведении ГИА (при наличии)	19
4 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	19

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 3++ (ФГОС ВО 3++) и основной профессиональной образовательной программы высшего образования 3++ (ОПОП ВО 3++), разработанной в Сочинском государственном университете.

1.1 Виды и сроки проведения государственных аттестационных испытаний

1.1.1 Виды государственных аттестационных испытаний

Государственная итоговая аттестация согласно учебному плану и ОПОП ВО 3++ по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» профиль «Технологии и организация инженерного сервиса» включает:

выполнение и защиту выпускной квалификационной работы.

Проведение ГИА возможно с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.1.2 Сроки проведения государственных аттестационных испытаний

Государственная итоговая аттестация проводится в сроки, определяемые университетом.

Для очной формы обучения ГИА проводится на 2 курсе в 4 семестре; сроки проведения защиты выпускной квалификационной работы: - 38- 44-я неделя.

1.2 Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу магистратуры

1.2.1 Области (сферы) профессиональной деятельности выпускника

16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами).

1.2.2. Типы задач и задачи профессиональной деятельности выпускника:

В рамках освоения программы магистратуры выпускники могут готовиться к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

проектный;

технологический; научно-исследовательский;

Выпускник, освоивший программу магистратуры, в соответствии с видом (видами) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа магистратуры, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

- руководство проектами по разработке документации с применением систем компьютерного моделирования и проектирования;
- оптимизация процессов предоставления услуг предприятия
- разрабатывать технологические процессы предоставления услуг;
- оптимизировать выбор материалов, специального оборудования и технических средств для осуществления процесса предоставления услуг;
- организовывать контроль качества предоставляемых услуг;
- осуществлять исследования и производить анализ конкурентной среды;
- разрабатывать инновационные решения процессов предоставления услуг.

1.2.3. Объекты (области знаний) профессиональной деятельности выпускника

Перечень основных объектов (или областей знания) профессиональной деятельности выпускников:

- организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов;
- сервисные системы, включающие разработку и проектирование сервисного сопровождения основных, дополнительных и сопутствующих услуг на всех этапах жизненного цикла;
- организации других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;
- технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности;
- потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности;
- первичные трудовые коллективы;
- педагогические методики преподавания специальных дисциплин в сфере сервиса;
- инновационные технологии сервисного сопровождения объектов на всех этапах жизненного цикла;
 - образовательные организации, занимающиеся подготовкой кадров для сферы сервиса.

1.3 Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

- УК - универсальные компетенции;
- ОПК - общепрофессиональные компетенции;
- ПК - профессиональные компетенции;
- ПКО - профессиональные компетенции обязательные;
- ПКР - профессиональные компетенции рекомендуемые;
- ПКУВ - профессиональные компетенции установленные вузом

В результате освоения ОПОП ВО 3++ выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Компетенции и индикаторы их достижения		
Категория компетенций (при наличии)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними
		УК-1.2. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению;
		УК-1.3. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов

Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК - 2.1 формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления
		УК - 2.2. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения;
		УК - 2.3. Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы
		УК - 2.4. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК - 3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели;
		УК - 3.2. Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений;
		УК - 3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде
		УК - 3.4. Делегирует полномочия членам команды и распределяет поручения, дает обратную связь по результатам, принимает ответственность за общий результат
Коммуникация	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в	УК - 4.1. Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке

	том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>УК - 4.2. Переводит академические и профессиональные тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык</p> <p>УК - 4.3. Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации</p>
Межкультурное взаимодействие	<p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии;</p> <p>УК-5.2. Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;</p> <p>УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	<p>УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>УК - 6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует.</p> <p>УК - 6.2. Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки</p> <p>УК - 6.3. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития</p>
Общепрофессиональные компетенции		

Технологии	ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ОПК-1.1. Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса
		ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса
		ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления.
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления.
		ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания.
		ОПК-2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса
Качество	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества.
		ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания услуг в соответствии со стандартами деятельности сервисных предприятий с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.
Маркетинг	ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ОПК-4.1. Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса
		ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса

		ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет
Экономика	ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.1. Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса
		ОПК-5.2. Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций
		ОПК-5.3. Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса
Научно-прикладные исследования	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
		ОПК-6.2. Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
		ОПК-6.3. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях
Педагогика	ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ОПК-7.1. Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания
		ОПК-7.2. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам

		ОПК-7.3. Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся
Профессиональные компетенции (ПКУВ)		
Тип задач профессиональной деятельности: проектный		
ПКУВ-1 Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы услуг	ПКУВ - 1.1. Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы услуг.	
	ПКУВ - 1.2. Умеет формировать план реализации стратегии сервисного предприятия с использованием программно-целевого подхода	
ПКУВ -2 Способен разрабатывать проекты по внедрению организационно-управленческих инноваций на сервисных предприятиях	ПКУВ - 2.1 Умеет осуществлять анализ практики применения организационно-управленческих инноваций на сервисных предприятиях.	
	ПКУВ - 2.2 Понимает и обосновывает перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций на сервисных предприятиях.	
	ПКУВ - 2.3 Умеет проводить оценку экономической эффективности проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций на сервисных предприятиях.	
Тип задач профессиональной деятельности: технологический		
ПКУВ -3 Способен разрабатывать маркетинговые концепции предприятий сферы услуг и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных средств	ПКУВ - 3.1 Обосновывает маркетинговую концепцию предприятия сервиса с использованием современных информационно-коммуникативных технологий	
	ПКУВ - 3.2 Умеет разрабатывать стратегический план реализации маркетинговой концепции предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания	
	ПКУВ - 3.3 Умеет использовать современные информационно-коммуникационные средства для реализации маркетинговых концепций предприятий сферы услуг	
Тип задач профессиональной деятельности: научно-исследовательский		
ПКУВ -4 Способен осуществлять научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сферы услуг и сервисного обслуживания	ПКУВ - 4.1 Осуществляет научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сферы услуг.	
	ПКУВ - 4.2 Умеет применять научные методы исследования при проведении экспертизы организационно-управленческих инноваций, планируемых к применению на предприятиях сферы услуг.	
	ПКУВ - 4.3 Осуществляет эффективный информационный поиск в глобальных информационных сетях, на порталах и стендах международных выставок	

ПКУВ-5. Способен применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы услуг и сервисной деятельности	ПКУВ-5.1. Демонстрирует навыки проведения анализа дистанционных технологий повышения квалификации персонала.
	ПКУВ 5.2. Демонстрирует умение проводить анализ материально-технических ресурсов, необходимых для организации повышения квалификации персонала предприятий сферы услуг за счет использования дистанционных технологий

2 ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ И ИНЫМ МАТЕРИАЛАМ, ПРЕДСТАВЛЯЕМЫМ К ЗАЩИТЕ ВКР

2.1. Перечень компетенции, проверяемых по итогам защиты ВКР

По итогам защиты ВКР проверяется степень освоения обучающимися следующих компетенций:

Код	Содержание компетенции	ВКР
Универсальные компетенции		
УК-1.	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Введение
		Основная часть (Глава 1)
		Заключение
УК-2.	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	Основная часть (Глава 1-3)
		Заключение
УК-3.	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Основная часть (Глава 1-3)
УК-4.	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Введение
		Основная часть (Глава 1-3)
		Заключение, Защита ВКР
УК-5.	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Введение
		Основная часть (Глава 1-3)
		Заключение, Защита ВКР
УК-6.	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Введение
		Основная часть (Глава 1-3)
		Заключение, Защита ВКР
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-1.	Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	Основная часть (Глава 1-3)
ОПК-2.	Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере серви-	Введение
		Основная часть (Глава 2,3)

	са	
ОПК-3.	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Основная часть (Глава 2,3)
		Заключение
ОПК-4.	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	Основная часть (Глава 1-3)
ОПК-5.	Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	Основная часть (Глава 1-3)
ОПК-6.	Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Введение
		Основная часть (Глава 1-3)
		Защита ВКР
ОПК-7.	Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	Введение
		Заключение, Защита ВКР
Профессиональные компетенции (ПКУВ)		
ПКУВ-1	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы услуг	Основная часть (Глава 1-3)
ПКУВ -2	Способен разрабатывать проекты по внедрению организационно-управленческих инноваций на сервисных предприятиях	Основная часть (Глава 1-3) Заключение
ПКУВ -3	Способен разрабатывать маркетинговые концепции предприятий сферы услуг и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных средств	Основная часть (Глава 1-3)
ПКУВ -4	Способен осуществлять научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сферы услуг и сервисного обслуживания	Введение Основная часть (Глава 1-3)
ПКУВ-5.	Способен применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы услуг и сервисной деятельности	Введение Заключение Защита ВКР

2.2 Вид выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде магистерской диссертации.

2.3 Структура выпускной квалификационной работ и требования к ее содержанию

Выпускная квалификационная работа по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис», направленности подготовки «Технологии и организация инженерного сервиса» (ВКР) - это магистерская итоговая работа, которая представляет собой самостоятельное логически завершенное исследование выпускника, связанное с решением научной или научно-практической задачи.

При выполнении ВКР студент должен показать способности и умения, опираясь на полученные знания, решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности, грамотно излагать специальную информацию, докладывать и отстаивать свою точку зрения перед аудиторией.

Цель защиты выпускной квалификационной работы - установление уровня подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ к квалификационной характеристике и уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис».

Требования к содержанию, структуре, формам представления и объемам выпускных квалификационных работ установлены в форме методических указаний кафедры управления и технологий в туризме и сервисе с учетом требований государственного образовательного стандарта, методических рекомендаций учебно-методических объединений и методических комиссий вуза применительно к направлению подготовки «Сервис». Темы выпускных квалификационных работ определяются кафедрой и утверждаются на ученом совете факультета туризма и сервиса в соответствии с потребностями современного рынка труда. Студенту может быть предоставлено право самостоятельного выбора темы выпускной квалификационной работы. Для подготовки выпускной квалификационной работы студенту назначается научный руководитель. Выпускные квалификационные работы подлежат обязательному рецензированию.

Для большей части ВКР рекомендуются следующая структура и расположение материалов в пояснительной записке.

Титульный лист

Задание на выполнение ВКР

Реферат

Оглавление

Введение

Раздел 1. Аналитический

1.1 Постановка вопроса темы работы

1.2 Литературный обзор

1.3 Опыт российских и зарубежных стран по теме объекта проектирования

Раздел 2 Технологический

2.1 Технология, организация услуг на предприятиях

2.2 Статистический анализ на объекте проектирования

2.3 Оценка организации сервисных услуг

Раздел 3. Проект совершенствования организации услуг (соответствует теме работы)

3.1. Программа совершенствования обеспечения услуг сервисной деятельности и т.д.

3.2. Методы реализации предложенной программы

3.3. Техничко-экономическое обоснование проекта, программы, предложений

Выводы

Заключение

Список литературы (минимум 40 источников).

Приложения.

Пояснительная записка: минимум 80 страниц формата А4 без рамки.
К пояснительной записке прилагается автореферат объемом 16 страниц.

Структура диссертации:

- титульный лист;
- оглавление (содержание);
- введение;
- обоснование актуальности выбранной темы;
- характеристику объекта и субъекта исследования;
- постановку конкретной цели и задач исследования;
- характеристику методики исследования;
- описание процесса исследования и полученных результатов (практическая и прикладная значимость);
- характеристику нормативно-правовой и эмпирической базы исследования;
- выводы (заключение);
- список использованной литературы;
- приложения.

На основании выполненной диссертации выпускник готовит и представляет к защите вместе с ВКР реферат магистерской диссертации.

Реферат, как краткое изложение содержания магистерской диссертации, включает:

- тему диссертации;
- сведения об объеме текстового материала диссертации (количество страниц);
- количество иллюстраций (рисунков), таблиц, приложений, использованных источников;
- перечень ключевых слов;
- актуальность, цель, задачи исследования, объект и предмет исследования, теоретическая и практическая новизна, методология исследования,
- краткое изложение материалов выполненного исследования, включая экономическая эффективность или значимость работы.
- степень внедрения и/или рекомендации по внедрению результатов
- заключение, список публикаций автора по теме работы.

Для соблюдения выпускником нормативных требования кафедрой управления и технологий в туризме и сервисе СГУ разработаны Методические указания по выполнению выпускной квалификационной работы.

Требования к оформлению ВКР устанавливаются УМС направления «Сервис» в соответствии с ГОСТ 7.32 -2001 («Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления»). ВКР является основным документом студента, отражающим, полученные им организационные и технические навыки и знания за весь период обучения.

Общий объем диссертации -60-80 стр. печатного текста (без учета приложений). Объем частей диссертации: -введение -4-5 стр. печатного текста (5-7% от общего объема текстового материала), -основная часть -45-60 стр. печатного текста (85-90% от общего объема текстового материала), -заключение -3-5 стр. печатного текста (примерно равен объему введения).

Рекомендации к содержанию и оформлению электронной презентации (при защите выпускной квалификационной работы):

1. Электронная презентация является иллюстративным: материалом к докладу при защите ВКР и представляет собой совокупность слайдов, раскрывающих основное содержание ВКР, выполненной студентом.

2. Электронная презентация включает: название диссертации; Ф.И.О. студента; Ф.И.О. научного руководителя, его ученое звание, ученая степень; Ф.И.О. консультанта ВКР, его ученое звание, ученая степень (если назначен) -1 слайд;

- цель задачи, объект, предмет и методы исследования;

- научная новизна исследования -1-2 слайда;
- результаты проведенного анализа исследуемой области, научное или экономическое обоснование основных параметров и характеристик, трактовку полученных результатов в виде таблиц, графиков, диаграмм и схем, которые размещаются на отдельных слайдах и озаглавливаются -4-10 слайдов.
- 3. Объем презентации, как правило, составляет -8-10 слайдов.
- 4. Слайды обязательно должны быть пронумерованы. Цветовой фон слайдов подбирается так, чтобы на нем хорошо был виден текст.
- 5. Продолжительность доклада (презентации) составляет-10 мин.
- 6. Материал, используемый в докладе (презентации), должен строго соответствовать содержанию диссертации.

2.4 Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ

Примерная тематика ВКР по направлению подготовки (специальности) 43.04.01 Сервис, Технологии и организация инженерного сервиса содержится в ФОС ГИА. Темы выпускных квалификационных работ определяются выпускающей кафедрой Управление технологий в туризме и сервисе. Студенту может предоставляться право выбора темы выпускной квалификационной работы в порядке, установленном кафедрой, вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки.

2.5 Порядок подготовки и представления выпускной квалификационной работы в ГЭК

Условия и сроки выполнения выпускных квалификационных работ устанавливаются Ученым советом ФГБОУ ВО «СГУ» на основании настоящего Положения и других нормативных документов СГУ, соответствующих государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования в части, касающейся требований к итоговой государственной аттестации выпускников, и рекомендаций учебно-методических объединений высших учебных заведений.

До защиты выпускных работ выпускающие кафедры проводят процедуры их предзащиты. На предзащиту студент обязан представить пробный вариант ВКР. По результатам предзащиты кафедра выносит решение о допуске студента к защите.

Полностью завершенная выпускная работа представляется выпускником научному руководителю. Научный руководитель после проверки работы подписывает титульный лист, составляет письменный отзыв и решает вопрос о допуске студента к защите, делая об этом соответствующую запись на титульном листе работы. После этого работа передается на выпускающую кафедру. Выполненная выпускная квалификационная работа и документация к ней должны быть подготовлены не позднее, чем за 10 дней до защиты, храниться на кафедре и быть доступными для ознакомления. В случае, если научный руководитель не считает возможным допустить студента к защите ВКР, обсуждение этого вопроса выносится на заседание кафедры с участием студента и руководителя. Протокол заседания кафедры представляется на утверждение директору института, который может принять решение о переносе защиты на следующий год.

В отзыве научного руководителя характеризуется не сама ВКР, а процесс работы над ней. Отзыв содержит указания на:

- актуальность избранной темы;
- соответствие результатов ВКР поставленным цели и задачам;
- умение работать с научной и справочной литературой;
- личные качества выпускника, проявившиеся в процессе работы над ВКР;
- научные и творческие перспективы выпускника.

В заключение отзыва научный руководитель формулирует свое мнение о выполненной работе, о рекомендации ее к защите, но не предлагает конкретной оценки.

2.6 Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Не позднее, чем за два дня до даты проведения защиты выпускные квалификационные работы (ВКР), оформленные в соответствии с правилами их оформления, отзыв, справка о проверке работы на наличие неправомерных заимствований («Антиплагиат») (доля заимствований не должна превышать 25 %) должны быть переданы в государственную экзаменационную комиссию (секретарю ГЭК).

Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом не позднее, чем за 5 дней до защиты.

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей её состава и включает следующие стадии:

- доклад студента;
- ответы на вопросы;
- оглашение отзыва руководителя и материалов о практической ценности ВКР;
- ответы студента на замечания (при наличии);
- выступления руководителя и других лиц, присутствующих на защите;
- ответы студента на критические замечания руководителя и других лиц;
- подведение итогов защиты.

Продолжительность доклада (презентации) составляет - 10-15 минут.

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день защиты после оформления протоколов заседаний экзаменационной комиссии.

2.7 Критерии выставления оценок по результатам выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

Субъектами, имеющими право оценивать выпускные квалификационные работы, являются:

- руководитель выпускной квалификационной работы;
- рецензент;
- члены ГЭК, участвующие в процедуре защиты выпускником квалификационной работы.

Критерии оценки соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО 3++ являются одинаковыми для всех субъектов, имеющих право оценивать выполнение ВКР.

Описание критериев и шкал оценивания ВКР по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» по профилю «Технологии и организация инженерного сервиса» содержатся в ФОС ГИА.

ЗУЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения ГИА:

- а) Нормативные документы:
 1. ГОСТ 21.501-93. СПДС - чертежи проекта.
 2. ГОСТ 21.501-93. СПДС - текстовая часть

3. ГОСТ 2.105—95, ГОСТ Р 7.0.11-2011. Общие требования к текстовым документам.
4. СНиП 2.01.02-85(1991). Противопожарные нормы (частично отменен с вводом СНиП 21-01-97).
5. СНиП 2.02.01-83 (1995). Основания зданий и сооружений.
6. СНиП 2.04.01-85 (2000). Внутренний водопровод и канализация зданий (взамен СНиП II-30-76, СНиП II-34-76).
7. СНиП 2.07.01-89 (2000). Внутренний водопровод и канализация зданий (взамен СНиП II-30-76, СНиП II-34-76).
8. СНиП 2.08.01-89. Жилые здания (Взамен СНиП 2.08.01-85).
9. Пособие к СНиП 2.08.01-85. Проектирование жилых зданий. Вып.3. Часть 1. Конструкции жилых зданий.
10. Пособие к СНиП 2.08.01-85. Проектирование жилых зданий. Вып.3. Часть 2. Конструкции жилых зданий. Перекрытия.
11. СНиП 2.09.04-87. Административные и бытовые здания
12. СНиП 11-03-2001. Типовая проектная документация (взамен СН 227-82)
13. СНиП 11-04-2003. Инструкция о порядке разработки, согласования, экспертизы и утверждения градостроительной документации.
14. СНиП III-10-75 (2000). Благоустройство территорий.

б) Литература:

1. Воронцов Г. А. Труд студента: ступени успеха на пути к диплому : учебное пособие / Г. А. Воронцов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА–М, 2014. – 256 с. – (ВО: Бакалавриат). – 978–5–16–009594–3. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/448923> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. – Загл. с экрана.
2. Гусева Т. В. Письменные работы научного стиля : учебное пособие / Л. Н. Авдоница, Т. В. Гусева. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА–М, 2019. – 72 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/989171> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. – Загл. с экрана.
3. Кожухар, В. М. Основы научных исследований : учебное пособие / В. М. Кожухар. – Москва : Дашков и К, 2013. – 216 с. – ISBN 978–5–394–01711–7. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/415587> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. – Загл. с экрана.
4. Кузин Н. Я. Организация выполнения и защиты дипломного проекта (работы) и выпускной квалификационной работы бакалавра : учебное пособие / Ю. О. Толстых и др. – Москва : Инфра–М, 2012. – 119 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – 978–5–16–005651–7. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/317867> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. – Загл. с экрана.
5. Кузнецов И. Н. Основы научных исследований / Кузнецов И. Н., – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2018. – 284 с. – 978–5–394–02952–3. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/415064> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. – Загл. с экрана.
6. Мандель, Б. Р. Самостоятельная работа студентов: долгий путь к научному исследованию? / Б. Р. Мандель. – Москва : Вузовский Учебник, 2015. – 25 с. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/503839> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. – Загл. с экрана.
7. Медведев, П. В. Научные исследования : учебное пособие / П. В. Медведев, В. А. Федотов, Г. А. Сидоренко. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, ИПК «Университет», 2017. – 100 с. – 978–5–7410–1795–1. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/71293.html> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

8. Резник С. Д. Менеджмент организации: итоговая аттестация студентов, преддипломная практика и дипломное проектирование : учебное пособие / под общ. ред. Э. М. Короткова, С. Д. Резника. – 3-е изд. – Москва : ИНФРА-М, 2009. – 368 с. – (Высшее образование). – 978-5-16-003465-2. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/192946> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. – Загл. с экрана.

9. Рузавин Г. И. Методология научного познания : учебное пособие для вузов / Рузавин Г. И. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 287 с. – 978-5-238-00920-9. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/881053> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. – Загл. с экрана.

10. Терехова Г. И. Основы научных исследований : учебное пособие / Б. И. Герасимов, В. В. Дробышева, Н. В. Злобина и др.. – 2-е изд., доп. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. – 271 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/924694> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. – Загл. с экрана.

11. Шкляр М. Ф. Основы научных исследований : учебное пособие для бакалавров / Шкляр М.Ф., – 2-е изд. – Москва : Дашков и К, 2018. – 208 с. – 978-5-394-02518-1. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/340857> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. – Загл. с экрана.

в) Учебно-методические материалы и пособия:

1. Выполнение выпускных квалификационных работ: метод. указания/ сост Л.Н. Приходько, Е.В. Белякова. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2019. – 34с.

2. Практика: метод. указания/сост.: Л.Н. Приходько, Е.В. Белякова. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2019. – 22с.

3. Водоснабжение и водоотведение: лабораторный практикум/ сост.: Куликов Н.И., Приходько Л.Н., Куликова Е.Н., Шевцов В.С. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО СГУ 2016г.

4. «Водоснабжение и водоотведение жилого дома». Методические указания/ сост.: Приходько Л.Н., Куликова Е.Н. – Сочи: РИО СГУ, 2017г.

5. «Отопление и вентиляция жилого дома». Методические указания /сост.: Приходько Л.Н., Куликова Е.Н. – Сочи: РИО СГУ, 2017г.

г) Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники:

Электронная библиотека Сочинского государственного университета [Электронный ресурс]: база данных. – Электрон. дан. – Сочи, [2017–]. – Режим доступа: <http://lib.sutr.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

Электронные библиотечные системы:

IPRbooks [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Электрон. дан. – Саратов, [2010–]. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. – Загл. с экрана.

Znanium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО 13. «Научно-издательский центр Инфра-М». – Электрон. дан. – Москва, [2011–]. – Режим доступа: <http://znanium.com/>, по паролю. – Загл. с экрана.

Образовательные и научные ресурсы со свободным доступом.

КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014–]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Электрон. текстовые дан. – Москва, [2000–]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>, требуется регистрация. – Загл. с экрана.

3.2 Информационные технологии, используемые при проведении ГИА (при наличии)

- Microsoft Excel
- Internet
- Outlook Express
- Microsoft Word
- Microsoft Power Point

4 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Материально-техническое обеспечение ГИА включает перечень необходимого оборудования:

- Компьютер HP V 1,86 ГГц, 760 Мб RAM
- Сетевой коммутатор 3Com.
- Доступ к сети Интернет.
- Акустическая система (4 колонки + микшерный пульт + усилитель).
- Микрофон с фантомным питанием.
- Ноутбук Toshiba Satellite.
- Мультимедийный проектор "Optima" SMR-120 (стационарный).
- Мультимедийный проектор Panasonic PT-L735.
- Стационарный экран.
- Интерактивная доска StarBoard 78.
- Видеомагнитофон Samsung SV-1 ОК.