

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛГОРОДСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
КООПЕРАЦИИ, ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**

**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ КООПЕРАЦИИ (филиал)**

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Ректор университета,  
профессор



**В.И. Теплов**

«25» июня 2020 года

**ПРОГРАММА  
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Уровень образовательной программы БАКАЛАВРИАТ**

**Направление подготовки 43.03.01 СЕРВИС**

**Направленность (профиль) «Сервис транспортных средств»**

**Форма обучения очная, заочная**

**СТАВРОПОЛЬ 2020**

## **I. Общие положения**

### **1.1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации**

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Порядком разработки примерных основных образовательных программ, проведения их экспертизы и ведения реестра примерных основных образовательных программ, утвержденным приказом Минобрнауки России от 28 мая 2014 года № 594; Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и уровню высшего образования магистратуры, утвержденным приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 518; Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденным приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. № 636; Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденным Ученым советом БУКЭП; Положением по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, и программам магистратуры, утвержденным Ученым советом, Уставом Автономной некоммерческой организации высшего образования «Белгородского университета кооперации, экономики и права», иными нормативными актами в области образования.

Государственная итоговая аттестация представляет собой форму оценки степени и уровня освоения студентами основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО).

Задачами государственной итоговой аттестации являются:

- оценка качества освоения образовательной программы;
- оценка уровня подготовки обучающегося к решению профессиональных задач;
- решение вопроса о присвоении выпускникам квалификации по результатам государственной итоговой аттестации и выдаче выпускнику документа об образовании и о квалификации, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации образца.

## 1.2. Структура государственной итоговой аттестации

Конкретные формы проведения государственной итоговой аттестации закрепляются в учебном плане по соответствующей образовательной программе в соответствии с требованиями, установленными ФГОС ВО. Государственная итоговая аттестация обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).

Сроки и продолжительность выполнения выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) и ее защиты определяются учебными планами университета по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Сервис транспортных средств».

## 1.3. Требования к результатам освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения ОПОП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Сервис транспортных средств», определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения, навыки и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В результате освоения программы направления подготовки 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» выпускники должны обладать следующими общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями:

### Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код	Наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
УК-1.	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИУК-1.1 Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации ИУК-1.2. Применяет 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	ИУК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели ИУК-2.2. Выбирает 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	ИУК-3.1. Осуществляет социальное взаимодействие ИУК-3.2. Реализовывает свою роль в команде
УК-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых)	ИУК-4.1. Осуществляет деловую коммуникацию в устной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

	языке(ах)	ИУК-4.2. Осуществляет деловую коммуникацию в письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5.	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1. Воспринимает межкультурное разнообразие общества в социально-историческом и этическом контекстах ИУК-5.2. Воспринимает межкультурное разнообразие общества в философском контексте
УК-6.	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Управляет своим временем, выстраивает траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни ИУК-6.2. Управляет своим временем, реализовывает 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	ИУК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной деятельности ИУК-7.2. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной профессиональной деятельности
УК-8.	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	ИУК-8.1. Создает безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций ИУК-8.2. Поддерживает безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

### **Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения**

Код	Наименование общепрофессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
ОПК-1.	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИОПК-1.1. Применяет технологические новации в сфере сервиса ИОПК-1.2. Применяет современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-2.	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИОПК-2.1. Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью ИОПК-2.2. Осуществляет основные функции управления технологическими процессами

ОПК-3.	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ИОПК-3.2. Контролирует требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-4.	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИОПК-4.1. Осуществляет исследование рынка сервисных продуктов ИОПК-4.2. Организовывает продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-5.	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИОПК-5.1. Принимает экономически обоснованные решения ИОПК-5.2. Обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-6.	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИОПК-6.1. Применяет в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса ИОПК-6.2. Применяет в профессиональной деятельности технические регламенты 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	ИОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей ИОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

**Профессиональные компетенции, установленные вузом, и индикаторы их достижения**

Код	Наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК УВ-1	Способен к организации контактной зоны предприятия сервиса	ИПК-1.1. Организует контактную зону предприятия сервиса ИПК-1.2. Проектирует контактную зону предприятия сервиса
ПК УВ-2	Способен к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	ИПК-2.1. Планирует производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей ИПК-2.2. Планирует производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса с учетом социальной политики государства
ПК УВ-3	Способен к изучению научно-технической информации,	ИПК-3.1. Изучает научно-техническую информацию

	отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ИПК-3.2. Изучает отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности
ПК УВ-4	Способен к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ИПК-4.1. Участвует в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов ИПК-4.2. Участвует в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных факторов
ПК УВ-5	Способен к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	ИПК-5.1. Выполняет инновационные проекты в сфере сервиса ИПК-5.2. Иницирует инновационные проекты в сфере сервиса
ПК УВ-6.	Способен к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	ИПК-6.1. Проводит экспертизу объектов сервиса ИПК-6.2. Проводит диагностику объектов сервиса
ПК УВ-7.	Способен к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	ИПК-7.1. Осуществляет контроль качества процесса сервиса ИПК-4.2. Осуществляет контроль параметров технологических процессов, используемых ресурсов

## **II. Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения**

### **2.1. Цель и задачи выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа по образовательным программам высшего образования имеет своей целью систематизацию, обобщение и закрепление теоретических знаний, практических умений и профессиональных компетенций выпускника.

Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа) представляет собой законченную разработку на заданную тему, написанную лично автором под руководством научного руководителя, содержащую элементы научного исследования и/или решение прикладной задачи, свидетельствующую об умении автора работать с научными и профессиональными изданиями, обобщать и анализировать фактический материал, используя теоретические знания и практические навыки, полученные при освоении образовательной программы.

Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа) выполняется на основе теоретических знаний и практических умений и навыков, полученных студентом в период обучения.

Выпускная квалификационная работа выполняется на материалах организации, где обучающийся проходил производственную (преддипломную) практику. Следовательно, выполнение 2-3 глав выпускной квалификационной работы осуществляется во время прохождения производственной (преддипломной) практики, что и отражается в графике выполнения выпускной квалификационной работы. По окончании практики обучающийся сдает проект выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) в полном объеме научному руководителю на проверку. Научный руководитель при наличии замечаний возвращает проект ВКР на доработку.

Для успешного выполнения выпускной квалификационной работы студенту необходимо:

- владеть научными методами в области организационно-управленческой и сервисной деятельности, принципами организации комплексных научных исследований в сфере сервиса и навыками их самостоятельного использования при выполнении выпускной квалификационной работы;

- владеть методами научного исследования, в том числе системного анализа рынка услуг и прогнозирования его развития с целью эффективного функционирования сервисной индустрии и обеспечения запросов потребителей; знать и уметь грамотно применять в процессе разработки и внедрения инновационных технологий в процессы предоставления услуг, методы оценки экономической и социальной эффективности инноваций;

- уметь использовать современные информационные технологии в процессе выполнения исследований и оформления выпускной квалификационной работы;

- стремиться к оказанию помощи организациям, применительно к которым разрабатывается выпускная квалификационная работа, путем достижения реальных практических результатов, подготовленных к использованию в сервисной деятельности;

- свободно ориентироваться при подборе различных источников информации и уметь работать со специальной литературой;

- уметь логично и научно обоснованно формулировать теоретические и практические рекомендации, результаты анализа, проектные решения и мероприятия по их внедрению;

- квалифицированно оформлять графический материал, иллюстрирующий содержание выпускной квалификационной работы и представлять результаты в форме публикаций, публичных выступлений и обсуждений

В процессе выполнения бакалаврской работы обучающиеся должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные знания, умения и сформированные компетенции, самостоятельно решать на современном

уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

## **2.2. Перечень тем выпускных квалификационных работ**

1. Бизнес-планирование на предприятии сервиса как фактор обеспечения эффективности его деятельности.
2. Влияние кадровой политики предприятий сервиса на качество предоставляемых услуг.
3. Влияние фирменного стиля сервисного предприятия на поведение потребителей услуг.
4. Внедрение передовых стандартов обслуживания на предприятиях сферы сервиса.
5. Инновационные технологии в системе обеспечения конкурентоспособности сервиса в торговле.
6. Инновационные формы организации сервисной деятельности предприятий.
7. Конкурентоспособное развитие предприятий сферы сервиса.
8. Корпоративный имидж сервисного предприятия и методы его формирования.
9. Организационно-техническое развитие предприятия автосервиса
10. Организация деятельности сервисного предприятия по продвижению услуг на потребительском рынке.
11. Организация снабжения процессов сервиса транспортных средств.
12. Развитие сервисного предприятия на основе диверсификации услуг.
13. Развитие сетевой организации предоставления услуг предприятиями сферы сервиса.
14. Развитие системы технического сервиса в области дооборудования и тюнинга автомобилей.
15. Развитие системы технического сервиса транспортных средств.
16. Рыночные инструменты развития сервисной деятельности.
17. Совершенствование организационной модели автосервисного предприятия.
18. Совершенствование работы авторизованного центра по продаже и сервисному обслуживанию автомобилей.
19. Совершенствование сервисной деятельности предприятия на основе разработки и внедрения внутренних стандартов обслуживания.
20. Совершенствование сбытовой политики как фактор повышения конкурентоспособности услуг сервисного предприятия.
21. Совершенствование сервисной деятельности предприятия по ремонту и техническому обслуживанию легковых автомобилей.
22. Совершенствование системы сервиса при техническом обслуживании узлов и агрегатов автомобилей.
23. Совершенствование технологических процессов и организации обслуживания клиентов в автосалоне.

24. Совершенствование технологических процессов кузовного ремонта легковых автомобилей.

25. Совершенствование технологических процессов предпродажной подготовки и сервисного технического обслуживания автомобилей.

26. Современные информационные технологии в системе обеспечения конкурентоспособности сервисных предприятий.

27. Стратегия совершенствования системы технического обслуживания и ремонта транспортных средств.

28. Технологические процессы оказания транспортных услуг населению и направления их развития.

29. Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей в авторизованном сервисном центре.

30. Формирование клиентурных отношений сервисного предприятия с учетом социально-психологических особенностей потребителей (национально-региональных особенностей; демографических факторов).

### **2.3. Требования к структуре и содержанию выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа выполняется на материалах организации, где обучающийся проходил преддипломную практику, которая проводится для выполнения выпускной квалификационной работы и является обязательной в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования.

Структура ВКР включает в себя следующие основные элементы в порядке их расположения:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

**Титульный лист** является первой страницей выпускной квалификационной работы и заполняется по определенной форме.

На титульном листе должны отражаться следующие реквизиты: полное наименование учебного заведения, кафедры; название темы бакалаврской работы (название темы должно быть четким, кратким, однозначно соответствовать предмету исследования и содержанию выполненной работы, в названии не допускается использование необщепринятых сокращений (аббревиатур)); шифр и наименование направления подготовки; группу студента; фамилию, имя, отчество и подписи студента и научного руководителя; резолюцию заведующего выпускающей кафедры о допуске бакалаврской работы к защите.

**План и график** бакалаврской работы (задание) содержит основные исходные данные к работе, перечень подлежащих разработке вопросов,

сроки выполнения разделов, а также подписи научного руководителя и автора работы.

**Аннотация** дает возможность установить основное содержание работы.

Аннотация бакалаврской работы составляется в соответствии с ГОСТ 7.9-95 «Реферат и аннотация. Общие требования (ИСО 214-76): Межгосударственный стандарт». В частности, аннотация дает возможность установить основное содержание документа, определить его релевантность. Текст аннотации начинают с формулировки главной проблемы исследования. Аннотация содержит формулировку задачи и основных результатов исследования.

В аннотации указывают новаторство данной работы по сравнению с другими, родственными по тематике и целевому назначению.

Текст аннотации должен быть лаконичным, четким, характеризоваться убедительностью формулировок и отсутствием второстепенной информации.

Рекомендуемый средний объем аннотации 500 печатных знаков (не более полстраницы).

### **Пример**

«В работе изложен комплексный подход к проблеме разработке стратегических направлений повышения конкурентоспособности организации индустрии сервиса на региональном рынке. Системно анализируется и методически обосновывается влияние внешних и внутренних факторов на конкурентоспособность услуг.

В работе проблемно изложены вопросы повышения качества услуг и их продвижения на рынке. Особое внимание уделено оценке конкурентоспособности предприятий индустрии сервиса. Разработаны методические подходы к формированию и прогнозированию спроса населения на услуги, обоснованы направления совершенствования организации обслуживания клиентов на предприятиях индустрии сервиса и диверсификации услуг.

Бакалаврская работа объемом 80 страниц состоит из введения, трех глав, включающих параграфы, заключения, списка использованных источников, включающего 60 источников, глоссария и 13 приложений. Графический и цифровой материал представлен в 10 таблицах, 22 рисунках и 4 формулах».

Далее следует текст аннотации на английском языке.

**Содержание** включает введение, аннотацию, перечень всех глав и вопросов согласно плана работы, заключение, список использованных источников, глоссарий, приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы работы.

Обязательное требование – дословное повторение в заголовках содержания названий глав, параграфов, представленных в тексте, в той же последовательности и соподчиненности.

**Введение** должно содержать: актуальность и новизну выбранной темы; объект и предмет исследования; период исследования; цель выполнения

работы; задачи, которые необходимо решить для достижения цели работы, указанные в плане; методологическую и теоретическую основу работы; описание структуры работы.

Введение – это вступительная часть работы, в которой обосновывается актуальность выбранной темы; формулируются цели и задачи, определяются объект и предмет исследования; указываются теоретическая и практическая значимость, информационная база исследования, приводятся сведения об апробации результатов, полученных автором при выполнении выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).

Обоснование актуальности выбранной темы – начальный этап любого исследования. Освещение актуальности должно быть немногословным. Достаточно показать главное – суть проблемной ситуации, из чего и будет видна актуальность темы.

Сообщая о состоянии разработки выбранной темы, составляется краткий обзор литературы, который в итоге должен привести к выводу, что именно данная тема еще не раскрыта (или раскрыта лишь частично или не в том аспекте) и потому нуждается в дальнейшей разработке.

*Постановка цели и задач исследования.* От доказательства актуальности выбранной темы следует логично перейти к формулировке цели исследования, а также указать на конкретные задачи, которые предстоит решать в соответствии с этой целью. Это обычно делается в форме перечисления (изучить..., описать..., установить..., выяснить..., вывести формулу и т.п.).

*Объект и предмет исследования.* Объект - это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения, а также предприятия различных форм собственности и сфер деятельности. Предмет – это то, что находится в границах объекта.

Важным этапом введения является выбор методов исследования, которые служат инструментом при помощи которого обрабатывается фактический материал, являясь необходимым условием достижения поставленной в такой работе цели.

*Практическая ценность* (1-2 пункта) - новые результаты прикладного характера, которые могут быть использованы на практике (методики, информационные технологии, программные средства и т.п.) и что это дает (экономический и социальный эффект, снижение затрат времени и материальных затрат, комплексное решение задач и т.п.).

Описание процесса исследования и обсуждение результатов исследования, формулирование выводов и оценка полученных результатов, включающих *результаты* (положения), *выносимые на защиту*, т.е. те новые и существенные результаты, обсуждение которых позволяет оценить значимость и качество выполненной научной работы.

*Объем и структура* бакалаврской работы. Следует перечислить количество страниц, рисунков и таблиц, указать структуру работы - введение, количество разделов (глав), заключение, список использованных источников (количество источников) и количество приложений.

**Основная часть** включает в себя теоретические и практические вопросы, предусмотренные планом. Основная часть должна содержать: выбор направлений исследований; процесс теоретических и (или) экспериментальных исследований; обобщение и оценку результатов исследований. Основная часть работы должна состоять из 3-х глав, каждая из которых делится на вопросы. Основная часть должна содержать конкретные предложения по совершенствованию предмета исследования по изучаемому объекту.

Основная часть бакалаврской работы состоит из трех глав, которые делятся на 3 параграфа. (примерный план выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)).

В первой главе на основе изучения публикаций отечественных и зарубежных авторов излагается сущность исследуемой проблемы. По первому разделу судят о глубине теоретической базы бакалаврской работы. Приветствуется использование источников монографического характера и публикаций в ведущих российских и зарубежных специализированных журналах.

В процессе изучения литературных источников очень важно найти сходство и различия точек зрения разных авторов, дать их анализ и обосновать свою позицию по данному вопросу.

Одно из главных требований данной главы – наличие конкретных ссылок на библиографические источники, авторская позиция автора по определенной проблеме и полемика.

Во второй главе на основе разработанной методики исследования анализируется состояние проблемы на конкретном предприятии. Материалами для анализа могут быть планы работы организаций, годовые отчеты, статистическая отчетность и другая служебная документация, изученная студентом.

Материалы, служащие базой для обоснования и анализа, должны быть достаточно полными и достоверными, чтобы можно было проанализировать положение дел, вскрыть резервы и наметить пути их использования, а также устранить имеющиеся недостатки в работе.

Анализ состояния дел в организации предполагает обработку собранных статистических материалов, например, по ее производственной деятельности за последние 3 года. Анализ и обработку цифровой информации необходимо проводить с помощью современных методов экономического, социологического и психологического анализа.

В третьей главе студентом разрабатываются практические рекомендации по совершенствованию организационно-управленческой и сервисной деятельности и их обоснование в рамках изучаемой проблемы.

При подготовке этого раздела студенты должны учесть основные принципы: системный подход, т.е. учет всех или большинства взаимообуславливающих задач профессиональной деятельности; комплексный подход с позиций оперативного и стратегического управления; динамичность, предполагающая регулярную корректировку подготовленных

документов в связи с изменившимися условиями работы базовой организации, содержанием профессиональной деятельности, а также с методами выполнения работ.

**Заключение** должно включать: краткие выводы по содержанию каждой главы работы, положительные и отрицательные тенденции в работе организации по изучаемой проблеме, конкретные предложения по совершенствованию деятельности данной организации по исследуемому направлению. Выводы должны быть краткими и органически вытекать из содержания работы. В заключении можно повторить выводы соответствующих глав, однако основное внимание следует уделить обобщениям по результатам исследования. Рекомендуемый объем заключения – 3-4 страницы.

**Список использованных источников** должен содержать сведения об источниках, использованных при написании бакалаврской работы:

- законы, нормативные документы и государственные стандарты;
- научные статьи;
- справочники и энциклопедии;
- периодические издания
- интернет ресурсы;
- литература на иностранном языке.

Особое внимание следует уделить трудам преподавателей выпускающей и родственных кафедр. В списке использованных источников следует привести не менее 75 проработанных источников, на которые содержатся ссылки в работе, а также публикации студентов.

В **приложения** можно вынести вспомогательные материалы: выдержки из официальных и справочных документов, инструкции, описания общепринятых методик, вспомогательные расчеты, формы отчетности, сведения об опубликованных работах по результатам проведенного исследования. С одной стороны, они призваны дополнять и иллюстрировать основной текст, а с другой – разгружать его от второстепенной информации. Все материалы, помещаемые в приложениях, должны быть связаны с основным текстом, в котором обязательно делаются ссылки на соответствующие предложения.

## **2.4. Требования к оформлению выпускной квалификационной работы**

Работа оформляется на **русском языке**.

Работа оформляется в виде текста, подготовленного на персональном компьютере с помощью текстового редактора и отпечатанного на принтере на листах формата **A4** с одной стороны. Текст на листе должен иметь книжную ориентацию, альбомная ориентация допускается только для таблиц и схем приложений. Основной цвет шрифта – **черный**.

Сокращения слов в тексте (кроме общепринятых) не допускаются.

Текст работы необходимо разбивать на абзацы, начало которых оформляется с красной строки. Абзацами выделяются тесно связанные

между собой и объединенные по смыслу части текста. Они включают несколько предложений, объединенных общей мыслью.

Текст письменной работы печатается на странице формата А4 (210x297). Поля: сверху и снизу – 2 см, слева – 3,0 см, справа – 1,5 см.

Основной текст: шрифт – **Times New Roman**. Размер – **14**. Межстрочный интервал полуторный. Абзац (красная строка) – 1,25 см. Выравнивание по ширине.

Наименования всех структурных элементов работы (за исключением приложений) записываются в виде заголовков строчными буквами по центру страницы без подчеркивания (шрифт 14 жирный). Точка после заголовка не ставится. Названия глав и их параграфов должны быть по возможности краткими. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Страницы нумеруются арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Номер страницы проставляется вверху в правой части листа без точки.

Титульный лист включается в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляется (нумерация страниц – автоматическая). Приложения включаются в общую нумерацию страниц.

Главы (разделы) имеют порядковые номера в пределах всей работы и обозначаются арабскими цифрами без точки. Номер подраздела состоит из номеров главы (раздела) и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Разделы основной части работы следует начинать с нового листа (страницы).

При ссылках на структурную часть текста, выполняемой работы указываются номера глав (разделов), подразделов, пунктов, подпунктов, перечислений, графического материала, формул, таблиц, приложений, а также графы и строки таблицы данной работы.

Цитаты воспроизводятся в тексте работы с соблюдением всех правил цитирования (соразмерная кратность цитаты, точность цитирования). Цитируемая информация заключается в кавычки, и указывается номер страницы источника, из которого приводится цитата.

Цифровой (графический) материал (далее – материалы), как правило, оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм, иллюстраций и имеет по тексту отдельную сквозную нумерацию для каждого вида материала, выполненную **арабскими цифрами**.

При этом обязательно над таблицей справа делается надпись «Таблица» и указывается порядковый номер (Таблица 1), название таблицы – на следующей строке по центру строчными буквами (14 шрифт). Диаграммы и схемы оформляются аналогично.

При оформлении рисунков указывается надпись «Рис.» его порядковый номер и название рисунка, записывается в одной строке под рисунком (Рис. 1. Структура предприятия).

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист

(страницу) слово «Таблица» и номер ее указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1».

При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью. Необходимо указывать при переносе обозначение столбцов таблицы. В таблицах допускается применение **12 размера шрифта**.

В работе используются только общепринятые сокращения и аббревиатуры.

**Приложения** к работе оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу страницы надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера арабскими цифрами (Приложение 1).

Приложения должны иметь общую с остальной частью работы сквозную нумерацию страниц.

Текст работы должен быть переплетен (сброшюрован).

### **Оформление библиографического списка**

Источники располагаются в алфавитном порядке.

Нумерация источников сквозная для всех подгрупп:

1.

2.

...

29. и т.д.

Последовательность расположения элементов описания источника информации может быть следующей:

- заголовок – фамилия и инициалы автора (или авторов, если их не более трех);
- заглавие (название работы);
- подзаголовочные данные;
- сведения о лицах, принимавших участие в создании книги;
- место издания;
- издательства;
- год издания;
- сведения об объеме.

Библиографическое описание книг составляется на основании всех данных, вынесенных на титульный лист.

Описание статьи из сборника, книги или журнала включает: фамилию и инициалы автора (авторов), заглавие статьи и после двойной косой черты - описание самого сборника, книги или журнала.

Описание материала из Интернет-источника включает все обязательные элементы описания, включая электронный адрес, дату обращения.

### **Оформление сносок**

В работах ценятся цитаты. Цитата – дословное приведение выдержки из какого-либо произведения – выделяется кавычками и снабжается сноской

на источник. Недословное приведение выдержки из какого-либо произведения не выделяется кавычками, но также снабжается ссылкой на источник.

## **2.5. Порядок выполнения и защиты выпускной квалификационной работы**

Для подготовки выпускной квалификационной работы за обучающимся приказом ректора Университета закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы из числа работников Университета и при необходимости консультант (консультанты). Приказу ректора предшествует служебная записка заведующего выпускающей кафедрой, оформленная на основании заявлений обучающихся на выбор темы выпускной квалификационной работы, руководителя ВКР и консультанта (при необходимости).

Руководитель выпускной квалификационной работы:

- согласовывает план и график выполнения выпускной квалификационной работы;
- рекомендует обучающемуся необходимую основную литературу, справочные и нормативные документы и другие источники по теме;
- проводит систематические консультации;
- проверяет выполнение работы (по частям и в целом);
- проверяет и оценивает в системе «Антиплагиат.ВУЗ» текст работы на наличие заимствований по доступным базам, подписывает справку о проверке работы в системе «Антиплагиат.ВУЗ».
- после окончательной проверки выпускной квалификационной работы подписывает ее на титульном листе и составляет письменный отзыв.

Консультант(-ы) (при их наличии) осуществляют консультирование обучающихся при выполнении выпускной квалификационной работы и также подписывают выпускную квалификационную работу на титульном листе.

Закрепленная за студентом приказом ректора выпускная квалификационная работа выполняется в соответствии с заданием по изучению объекта и предмета исследования и сбору теоретического и практического материала. Задание составляется совместно с руководителем выпускной квалификационной работы, утверждается заведующим кафедрой с указанием срока его выполнения.

В установленные сроки студент отчитывается перед руководителем и заведующим кафедрой, которые фиксируют степень готовности работы и информируют об этом декана факультета.

Выпускная квалификационная работа должна полностью соответствовать утвержденной теме исследования, актуальной на современном этапе развития специального и инклюзивного образования. Выпускная квалификационная работа должна раскрывать творческий

замысел студента, содержать описание проведенных наблюдений и экспериментов, анализ полученных результатов, выводы

Не позднее чем за 30 календарных дней до дня проведения государственного аттестационного испытания приказом ректора Университета утверждается расписание государственных аттестационных испытаний, согласованное с первым проректором и проректором по учебно-методической работе, в котором указываются даты, время и место проведения государственных аттестационных испытаний и доводится до сведения обучающихся, председателя и членов государственных экзаменационных комиссий и апелляционных комиссий, секретарей государственных экзаменационных комиссий, руководителей и консультантов выпускных квалификационных работ.

Обучающийся передает на кафедру не позднее, чем за 7 дней до защиты:

- переплетенную выпускную квалификационную работу и ее электронную версию в виде одного файла в формате doc, docx или pdf;
- справку о проверке работы в системе «Антиплагиат.ВУЗ», подписанную руководителем выпускной квалификационной работы и заведующим выпускающей кафедрой;
- заказ организации на выполнение выпускной квалификационной работы (если имеется);
- акт внедрения результатов выпускной квалификационной работы (если имеется).

Заведующий кафедрой обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом и рецензией (рецензиями) не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы. Расписка, удостоверяющая факт ознакомления обучающегося с отзывом и рецензией, вкладывается в выпускную квалификационную работу перед передачей в государственную экзаменационную комиссию.

Заведующий кафедрой на основании отзыва, рецензии и отчета системы «Антиплагиат.ВУЗ», оценивает работу по формальным признакам и проставляет визу о допуске выпускной квалификационной работы к защите в правом верхнем углу титульного листа выпускной квалификационной работы. В случае, если заведующий кафедрой не считает возможным допустить работу к защите по формальным признакам, он возвращает ее на доработку.

Выпускная квалификационная работа, отзыв и рецензия (рецензии) передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Защита бакалаврской работы происходит на открытом заседании ГЭК. По окончании доклада студенту задают вопросы председатель, члены комиссии, присутствующие. Вопросы могут относиться непосредственно к теме бакалаврской работы, а также касаться смежных тем.

По докладу и ответам на вопросы ГЭК судит о широте кругозора студента, его эрудиции, умении публично выступать и аргументировано отстаивать свою точку зрения при ответах на вопросы.

После ответа студента на вопросы зачитываются отзыв руководителя, внешняя рецензия и другие имеющиеся документы: отзывы с места практики, справка о практической значимости (внедрении).

Оценка результата защиты бакалаврской работы производится на закрытом заседании ГЭК. При оценке принимаются во внимание актуальность, оригинальность и научно-практическое значение темы, качество выполнения и оформление работы, а также содержательность доклада и ответов на вопросы. Оценка объявляется после окончания защиты всех работ на открытом заседании ГЭК.

## **2.6. Процедура оценивания результатов освоения образовательной программы и критерии оценки защиты выпускных квалификационных работ**

Организация и проведение государственной итоговой аттестации выпускников регламентируется Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, Положением по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, и программам магистратуры, а также настоящей программой государственной итоговой аттестации.

Процедура оценивания результатов освоения образовательной программы включает в себя оценку уровня сформированности компетенций обучающегося при подготовке и защите выпускной квалификационной работы.

Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной обучающимся выпускной квалификационной работы.

При защите выпускной квалификационной работы оценивается:

- оценка результатов освоения основной профессиональной образовательной программы по итогам выполнения обучающимся заданий при подготовке бакалаврской работы для выявления уровня сформированности компетенций;
- содержание выпускной квалификационной работы (умение систематизировать и применять полученные знания при решении конкретных научных и практических задач в профессиональной сфере);
- результаты проверки работы в системе «Антиплагиат.Вуз» на объем заимствований;
- оформление работы;
- качество представления и публичной защиты результатов исследования;

- отзыв руководителя на выпускную квалификационную работу;
- рецензия на выпускную квалификационную работу (при наличии).

После закрепления приказом ректора университета за обучающимся темы выпускной квалификационной работы и назначении руководителя ВКР, обучающиеся получают задания и доступ к ним в личных кабинетах в электронной информационно-образовательной среде университета, которые позволяют оценить освоение компетенций обучающимися и являются обязательными для выполнения в процессе подготовки выпускной квалификационной работы. Задания представлены в таблице 1.

Таблица 1

*Задания на выпускную квалификационную работу в соответствии с компетенциями, указанными в ФГОС ВО направления подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Сервис транспортных средств»*

Перечень компетенций		Задания на выпускную квалификационную работу
Код	Характеристика	
1	2	
		3
УК-1.	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Выполнить комплексный анализ выбранной проблемы с целью выявления эффективных направлений ее решения на основе синтеза применяемых методов, научных достижений и передовых технологий
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	Обосновать инновационный характер предложений по совершенствованию технологий сервисной деятельности и новых форм обслуживания потребителей
УК-3.	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Выполнить оценку результатов и качества труда персонала предприятия. Изучить практику применения приемов и методов работы с персоналом, и разработать рекомендации, направленные на формирование (совершенствование) системы контроля и стимулирования профессиональной деятельности.
УК-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Подготовить аннотацию на иностранном языке. Изучить научные труды на иностранном языке по проблеме исследования и представить их в списке использованных
УК-5.	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Изучить научные источники, определяющие организационную культуру и стиль руководства в сфере сервисной деятельности с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

УК-6.	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Разработать в бакалаврской работе проблему исследования, а также заключение и аннотацию.
УК-7.	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Разработать программу формирования компетенций по здоровому образу жизни для сотрудников сервисной организации
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	Проанализировать состояние охраны труда на исследуемом предприятии, дать рекомендации по ее совершенствованию.
ОПК-1.	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Сформулировать предложение по совершенствованию сервисной деятельности с учетом современных технологических концепций и программного обеспечения
ОПК-2.	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Проанализировать систему контроля деятельности сервисной организации, предложить направления ее совершенствования. Разработать анкету для оценки уровня обслуживания потребителей, осуществить его оценку, сформулировать соответствующие выводы по повышению качества обслуживания.
ОПК-3.	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Осуществить анализ деятельности сервисной организации: применить методики оценки уровня качества обслуживания потребителей.
ОПК-4.	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Использовать результаты количественного и качественного анализа рынка услуг с использованием современных научных методов для разработки программы развития сервисного предприятия.
ОПК-5.	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Разработать экономическую стратегию развития сервисной организации
ОПК-6.	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	В библиографическое описание включить нормативно-техническую документацию.
ОПК-7.	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Проанализировать состояние системы техники безопасности и обеспечения безопасных условий для потребителей.

ПК УВ-1	Способен к организации контактной зоны предприятия сервиса	В работе дать рекомендации по развитию контактной зоны сервисного предприятия.
ПК УВ-2	Способен к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	На основании SWOT- анализа провести оценку угроз (рисков) со стороны внешней среды, учесть их при обосновании концепции и стратегии предприятия сервиса
ПК УВ-3	Способен к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	При проведении анализа исследований по избранной проблеме учитывать источники интеллектуальной собственности и нормативно-техническую документацию
ПК УВ-4	Способен к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Привести результаты исследования удовлетворенности потребителей услуг сервисной организации учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК УВ-5	Способен к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	При разработке мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности включить в проект инновационную составляющую.
ПК УВ-6	Способен к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Провести оценку эффективности методов экспертизы объектов сервиса
ПК УВ-7	Способен к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Дать рекомендации по оптимизации процесса предоставления услуг сервисной организацией

Руководитель ВКР при поступлении выпускной квалификационной работы на проверку проводит оценку выполнения обучающимся заданий и делает отметку о выполнении в листе оценки результатов освоения ОПОП (Таблица 2), который вместе с другими документами в составе выпускной квалификационной работой предоставляется государственной экзаменационной комиссии.

Оценка результатов освоения основной профессиональной образовательной программы

*по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Сервис транспортных средств»*

ФИО обучающегося \_\_\_\_\_  
 обучающегося \_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения группы \_\_\_\_\_

Перечень компетенций		Показатели оценки	Отметка о выполнении
Код	Характеристика		

В процессе защиты каждый из членов государственной экзаменационной комиссии самостоятельно оценивает уровень сформированности компетенций, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Сервис транспортных средств», в соответствии с критериями оценивания, установленными настоящей программой государственной итоговой аттестации и заполняет оценочный лист, представленный в таблице 3.

Таблица 3

## ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

результатов освоения основной образовательной программы  
*по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Сервис транспортных средств»*

ФИО обучающегося \_\_\_\_\_  
 обучающегося \_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения группы \_\_\_\_\_

Перечень компетенций		ВКР (содержание и оформление)	Доклад	Вопросы	Отметка об освоении
Код	Характеристика				
2	2	3	4	5	6

По результатам защиты выпускной квалификационной работы

председателем государственной экзаменационной комиссии на каждого выпускника, прошедшего процедуру защиты на основании коллегиального обсуждения и с учетом оценочных листов, заполненных членами государственной экзаменационной комиссии, заполняется Протокол по оценке результатов освоения ОПОП по форме, представленной в таблице 4, который является основой для составления Протокола заседания государственной экзаменационной комиссии.

Таблица 4

## ПРОТОКОЛ

по оценке результатов освоения основной профессиональной образовательной программы

***по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль)  
«Сервис транспортных средств»***

ФИО обучающегося		
обучающегося ____ курса _____ формы обучения группы _____		
Перечень компетенций		Отметка об освоении
Код	Характеристика	

Протокол по оценке результатов освоения ОПОП хранится в номенклатуре дел выпускающей кафедры в течении одного года.

В протоколе заседания государственной экзаменационной комиссии по приему государственного аттестационного испытания (форма протокола приведена ниже) отражаются: перечень заданных обучающемуся вопросов и характеристика ответов на них, мнения председателя и членов государственной экзаменационной комиссии о выявленном в ходе государственного аттестационного испытания уровне подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач, а также о выявленных недостатках в теоретической и практической подготовке обучающегося.

Кроме того, в протоколе заседания государственной экзаменационной комиссии отражаются характеристика ответов на замечания, изложенные в отзыве руководителя выпускной квалификационной работы, а также в рецензии (при наличии рецензии).

Протоколы заседаний комиссий подписываются председателем и секретарем государственной экзаменационной комиссии.

**ПРОТОКОЛ № \_\_\_\_\_**

заседания государственной экзаменационной комиссии  
(высшее образование)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

По рассмотрению выпускной квалификационной работы –  
\_\_\_\_\_ обучающегося \_\_\_\_\_  
(выбрать: бакалаврской работы) (фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_ (направление подготовки, форма обучения)

на тему: \_\_\_\_\_

Присутствовали: председатель \_\_\_\_\_

члены: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ выполнена под руководством  
(бакалаврская работа / бакалаврский проект)

\_\_\_\_\_ уч. степень, должность, ФИО

Консультант: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ФИО консультанта, уч. степень, уч. звание, должность и наименование организации

В ГЭК представлены следующие материалы:

а) копия приказа ректора Университета о допуске обучающихся к государственной итоговой аттестации

б) копия приказа ректора Университета о закреплении тем выпускных квалификационных работ за обучающимися и назначении руководителей

в) зачетная книжка обучающегося

г) \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ листах  
(указать вид ВКР)

д) отзыв руководителя \_\_\_\_\_  
(указать вид ВКР)

е) иные материалы (указать) \_\_\_\_\_

Обучающемуся были заданы следующие вопросы: (указать ФИО лиц, задавших вопросы и краткие формулировки вопросов)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Характеристика ответов обучающегося на заданные ему вопросы, а также на замечания в отзыве руководителя

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Мнения председателя и членов ГЭК: (о выявленном уровне подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач и выявленных недостатках в теоретической и практической подготовке обучающегося):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Признать, что обучающийся выполнил и защитил \_\_\_\_\_  
(указать вид ВКР)

с оценкой \_\_\_\_\_

Присвоить \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

квалификацию \_\_\_\_\_

Председатель ГЭК \_\_\_\_\_

Секретарь ГЭК \_\_\_\_\_

Протоколы заседаний комиссий сшиваются в книги и хранятся в архиве Университета.

После подведения итогов комиссией председатель государственной экзаменационной комиссии объявляет всем присутствующим результаты защиты и сообщает, что защитившемуся присвоена квалификация «бакалавр».

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа об уровне образования и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.

При повторном прохождении государственной итоговой аттестации по желанию обучающегося решением организации ему может быть установлена иная тема выпускной квалификационной работы.

### *Критерии оценки*

Результаты государственного аттестационного испытания определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно".

**Оценка «отлично»:** содержание и защита выпускной квалификационной работы свидетельствуют о сформированности у

выпускника общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в полном объеме.

Выпускная квалификационная работа полностью соответствует установленным требованиям, выполнена и представлена на кафедру в надлежащие сроки и оформлена в соответствии с действующими нормативами. Содержание работы отличается актуальностью и практической значимостью. Работа основана на исследовании значительного массива источников и научной литературы. Выводы, сформулированные в работе, соответствуют современному уровню знания индустрии туризма.

В ходе защиты выпускной квалификационной работы студент демонстрирует глубокое знание предмета исследования, понимание его места в системе *экономических* наук, общую эрудицию, сформированные навыки публичной речи и ведения научной дискуссии. Отзывы руководителя и рецензента (при наличии) позитивные, указывают на ответственное отношение студента к работе в процессе ее выполнения, отмечают глубину и научную значимость представленного к защите исследования.

**Оценка «хорошо»:** содержание и защита выпускной квалификационной работы свидетельствуют о сформированности у выпускника всех общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Выпускная квалификационная работа соответствует установленным требованиям, выполнена и представлена на кафедру в надлежащие сроки и оформлена в соответствии с действующими нормативами. Содержание работы отличается актуальностью и практической значимостью. Работа основана на исследовании большого числа источников и научной литературы. Выводы, сформулированные в работе, соответствуют современному уровню знания индустрии туризма. В ходе защиты ВКР студент демонстрирует знание предмета исследования, общую эрудицию, общие навыки публичной речи. Отзывы научного руководителя и рецензента (при наличии) в целом позитивные, однако содержат указания на недостатки в процессе работы над ВКР, при выполнении заданий по освоению компетенций и в ее содержании.

**Оценка «удовлетворительно»:** содержание и защита выпускной квалификационной работы свидетельствуют о сформированности у выпускника всех компетенций.

Выпускная квалификационная работа, в основном, соответствует установленным требованиям, выполнена и представлена на кафедру в надлежащие сроки и оформлена в соответствии с действующими нормативами.

Содержание работы не отличается существенной актуальностью и практической значимостью. Работа основана на недостаточном для исследования данной темы объеме источников и научной литературы. Выводы, сформулированные в работе, носят вторичный характер. В ходе защиты студент демонстрирует минимальные навыки владения методами публичного выступления и научной дискуссии. Отзывы научного руководителя и рецензента (при наличии) указывают на существенные недостатки в отношении студента к написанию ВКР, выполнению заданий по

освоению компетенций при ее выполнении и в содержании работы.

**Оценка «неудовлетворительно»:** содержание и защита выпускной квалификационной работы свидетельствуют о несформированности у выпускника профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС ВО.

Выпускная квалификационная работа не соответствует установленным требованиям, выполнена и представлена на кафедру с нарушением действующих нормативов времени и оформления текста. Содержание работы не имеет научной новизны и практической значимости, изложение материала имеет реферативный характер. Объем исследованных источников и научной литературы меньше допустимого минимума. В ходе защиты студент демонстрирует отсутствие навыков публичной речи и научной дискуссии. Отзывы научного руководителя и рецензента (при наличии) отрицательные или указывают на существенные недостатки в работе.

При выставлении оценки, особенно «неудовлетворительно», ГЭК объясняет студенту недостатки его ответа.

Таблица 5

**Шкала оценивания результатов  
защиты выпускной квалификационной работы**

Оценки	Уровень освоения компетенций
отлично	компетенция освоена
хорошо	
удовлетворительно	
неудовлетворительно	компетенция не освоена

**Перечень нормативной литературы**

1. О защите прав потребителей: Федеральный закон РФ от 7 февраля 1992 №2300-1

2. О техническом регулировании: Федеральный закон РФ от 15 декабря 2002 г. №184

3. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (введен в действие постановлением Госкомстата России от 6 ноября 2001 г. № 454–ст).

4. Положение о порядке государственной регистрации субъектов предпринимательской деятельности: Указ Президента РФ от 8 июля 1994 г. № 1482 // СЗ РФ. – 1994.

5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части первая и вторая. // Прав. справ.-информ. система Консультант Плюс: Версия Проф.

**2.7.1. Перечень литературы, имеющейся в библиотеке университета**

1. **Алексеев, А. А.** Инновационный менеджмент [Текст] : учеб. и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. А. Алексеев. - М. : Юрайт, 2015. - 478 с.
2. **Андреев, А. Ф.** Основы теории управления: учеб. пособие для вузов / А. Ф. Андреев ; под общ. ред. В. В. Макрусева, В. А. Черных. - СПб.: Троицкий мост, 2012. - 288 с.
3. **Батурич, В. К.** Общая теория управления: учеб. пособие для студ. вузов / В. К. Батурич. - М. : ЮНИТИ-Дана, 2012. - 488 с.
4. **Богданов, В. В.** Управление проектами. Корпоративная система - шаг за шагом [Текст] / В. В. Богданов. - М. : Манн, Иванов и Фербер, 2012. - 232 с.
5. **Горелов, Н. А.** Методология научных исследований [Текст] : учеб. для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Горелов, Д. В. Круглов ; Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т. - М. : Юрайт, 2014. - 291 с.
6. Деловой английский [Текст] : учеб. для вузов / ред. Л. С. Пичкова. - М. : Проспект, 2014. - 998 с.
7. **Домбровская, А. Ю.** Методы научного исследования социально-культурной деятельности [Текст] : учеб.-метод. пособие для вузов / А. Ю. Домбровская. - СПб. ; М. ; Краснодар : Лань, 2013. - 160 с.
8. Инновации : учеб. пособие / А. В. Барышева, К. В. Балдин, И. И. Передеряев и др. ; под общ. ред. А. В. Барышевой3-е изд. - М. : Дашков и К, 2012. - 381 с.
9. История и философия науки [Текст] : учеб. для вузов / под общ. ред. А. С. Мамзина, Е. Ю. Сиверцева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2013. - 361 с.
10. **Космин, В. В.** Основы научных исследований [Текст] : учеб. пособие для вузов / В. В. Космин. - 2-е изд. - М. : РИОР : Инфра-М, 2015. - 214 с.
11. **Курлыкова, А. В.** Стратегический менеджмент [Текст] : учеб. пособие / А. В. Курлыкова. - М. : Инфра-М, 2013. - 171 с.
12. **Лапыгин, Ю. Н.** Стратегическое развитие организации [Текст] : учеб. пособие для вузов / Ю. Н. Лапыгин, Д. Ю. Лапыгин, Т. А. Лачинина. - М. : КноРус, 2013. - 284 с.
13. **Майданов, А. С.** Методология научного творчества [Текст] / А. С. Майданов. - 2-е изд. - М. : URSS : Книжный дом "ЛИБРОКОМ", 2012. - 510 с.
14. Планирование на предприятии (организации) : учеб. пособие для вузов / Е. С. Вайс, В. М. Васильцов, Т. А. Вайс, В. С. Васильцов5-е изд., стер. - : КноРус М., 2012. - 336 с.
15. **Попов, С. А.** Концепция актуального стратегического менеджмента для современных российских компаний [Текст] : монография / С. А. Попов. - М. : Юрайт, 2013. - 224 с.
16. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учеб. / А. И. Тыщенко 2-е изд.- М. : РИОР, 2014 - 224 с.

17. **Роздольская, И. В.** Теория и практика разработки стратегии организации: учеб. пособие / И. В. Роздольская, С. М. Осадчая. - Белгород : Изд-во БУКЭП, 2012. - 245 с.

18. **Руденко, Л. Л.** Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие / Л. Л. Руденко. - М. : Дашков и К, 2012. - 208 с. : табл.

19. Современный менеджмент [Текст] : учеб. для вузов / [авт. коллектив: А. И. Базилевич, А. О. Блинов, Л. А. Вдовенко и др.] ; под ред. М. М. Максимцова, В. Я. Горфинкеля. - М. : Вузовский учеб. : Инфра-М, 2012. - 299 с.

20. Стратегическое управление [Текст] : учеб. для вузов / под ред. И.К. Ларионова. - М. : Дашков и К, 2015. - 235 с.

21. Стратегическое управление. Учебное пособие : учебное пособие / В.Р. Веснин. — Москва : Проспект, 2014. — 192 с. (<https://www.book.ru/book/916306>).

22. Управление персоналом организации [Текст] : учеб. / под ред. А. Я. Кибанова. - 2-е изд. доп. и перераб. - М. : Инфра-М, 2014. - 693[2] с.

23. **Хисматов, Р.Г.** Современные компьютерные технологии: учебное пособие / Р.Г. Хисматов [и др.]; М-во образ. и науки России, Казан. нац. исслед. технол. ун-т. — Казань: Изд-во КНИТУ, 2014. — 84 с. (<http://www.knigafund.ru/books/185881>).

24. **Чичерин, Ю. А.** Управление проектами [Текст] : учеб. пособие / Ю. А. Чичерин. - Белгород : Изд-во БУКЭП, 2016. - 305 с.

25. **Яковлева, Л. Р.** Управление поведением потребителей: стратегическая направленность и возможности реализации [Текст] : моногр. / Л. Р. Яковлева. - Белгород : Изд-во БУКЭП, 2014. - 144 с.

### 2.7.2. Перечень электронных ресурсов

1. Официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации – <http://www.mon.gov.ru>

2. Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru>

3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru>

4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов – <http://school-collection.edu.ru>

5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru>.

6. Система дистанционного обучения Белгородского университета кооперации, экономики и права

7. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

8. Электронно-библиотечная система «BOOK.ru»

9. Научная электронная библиотека eLibrary.ru

10. Федеральная корпоративная электронная библиотека

11. Электронная библиотека системы дистанционного обучения «Прометей»
12. Электронный каталог библиотеки БУКЭП
13. Государственная публичная научно-техническая библиотека России
14. Единое информационное пространство библиотек Белгородской области
15. Ассоциация региональных библиотечных консорциумов
16. Университетская информационная система «РОССИЯ»
17. Проект «Полпред»
18. Федеральный портал «Российское образование»
19. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»
20. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов
21. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов ACM Digital Library
22. ЭБС «КнигаФонд»

### 2.7.3. Ведущие специализированные журналы

1. Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса – <http://vestnik-rusjournal.ru/>
2. Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права – <http://vestnik.buker.ru/>
3. Вопросы статистики – <http://www.statbook.ru/ru/vopr/vopr.html>
4. Вопросы экономики – <http://www.vopreco.ru/>
5. Бренд-менеджмент – <http://www.grebennikoff.ru/product/7/>
6. Инновации – <http://innov.etu.ru/Innovation/m.html>
7. Маркетинг в России и за рубежом»– <http://www.mavriz.ru/>
8. Маркетинг услуг – <http://www.grebennikoff.ru/product/18/>
9. Маркетинг и маркетинговые исследования – <http://www.grebennikoff.ru/product/3/>
10. Мотивация и оплата труда – <http://grebenikon.ru/journal-24.html>
11. Проблемы прогнозирования – [http://elibrary.ru/title\\_items.asp?id=9007](http://elibrary.ru/title_items.asp?id=9007)
12. Российское предпринимательство – [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=9068](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=9068)
13. Социологические исследования – <http://www.isras.ru/socis.html>
14. Современные проблемы сервиса и туризма – <http://spst-journal.org/>
15. Сервис Plus – <http://philosoph.ru/>
16. Сервис в России и за рубежом <http://service-rusjournal.ru>
17. Стратегический менеджмент – <http://www.grebennikoff.ru/product/36/>
18. Туризм: право, экономика <http://lawinfo.ru/catalog/magazines/turizm-pravo-i-ekonomika>
19. Управление корпоративной культурой – <http://www.grebennikoff.ru/product/27>
20. Управление персоналом – <http://www.top-personal.ru>

21. Управление продажами – <http://www.grebennikoff.ru/product/4/>  
22. Управление проектами и программами –  
<http://www.grebennikoff.ru/product/20>  
23. Электронное научное издание (журнал) «Современные проблемы науки и образования». <http://www.science-education.ru>

Программа одобрена на заседании кафедры экономики и управления.  
Протокол № 12а от 25 июня 2020 года.

и.о. зав. кафедрой Экономики и управления



О.А. Миргородская

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛГОРОДСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
КООПЕРАЦИИ, ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ КООПЕРАЦИИ (филиал)

Утверждаю:



Ректор университета,  
профессор

В.И. Теплов

«31» августа 2020 года

**ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ,  
ВНЕСЕННЫХ В ПРОГРАММУ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ  
АТТЕСТАЦИИ на 2020-2021 учебный год**

по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»  
направленности (профилю) «Сервис транспортных средств»

Раздел документа	Содержание изменений
I. Общие положения	<p>1. В рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик в связи с заключением договоров с:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ООО «КноРус медиа» сроком с 31.08.2020 г. по 31.08.2021 г. изменен срок действия договора (ЭБС Book.ru);</li><li>- ООО «НексМедиа» сроком с 31.08.2020 г. по 31.08.2021 г. изменен срок действия договора (ЭБС Университетская библиотека онлайн);</li><li>- ООО «ИТК Троицкий мост» сроком с 31.08.2020 г. по 31.08.2021 г. изменен срок действия договора (ЭБС Троицкий мост).</li></ul> <p>2. В программу государственной итоговой аттестации внесены изменения, связанные с заключением договоров с:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ООО «КноРус медиа» сроком с 31.08.2020 г. по 31.08.2021 г. изменен срок действия договора (ЭБС Book.ru);</li><li>- ООО «НексМедиа» сроком с 31.08.2020 г. по 31.08.2021 г. изменен срок действия договора (ЭБС Университетская библиотека онлайн);</li><li>- ООО «ИТК Троицкий мост» сроком с 31.08.2020 г. по 31.08.2021 г. изменен срок действия договора (ЭБС Троицкий мост).</li></ul>
II. Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения	Изменения не вносились

Программа одобрена на заседании кафедры экономики и управления.

зав. кафедрой Экономики и управления

О.А. Миргородская