

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Мочалов Олег Дмитриевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 06.04.2021 13:01:44

Уникальный программный ключ:

348069bf6a54fa8555f48cd1f95b4041252687c434adebbd49b54c198326542

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической
работе и качеству образования



Н.Н. Кислова

«27» ноября 2020г.

Принято на заседании Ученого совета
факультета экономики,
управления и сервиса
«26» ноября 2020г., протокол № 5

Программа государственной итоговой аттестации

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) «Информационный сервис»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Самара, 2020

Введение

Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Информационный сервис») в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» (далее - программа) разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. N 514, Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» (новая редакция), утвержденным приказом СГСПУ от 14.10.2016 № 01-06-02-98, Порядком проведения текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» (новая редакция), утвержденного приказом ректора СГСПУ от 26.12.2018 № 01-06-02-86; Порядком проведения промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» (новая редакция), утвержденного приказом ректора СГСПУ от 29.04.2020 № 01-06-02-10; Порядком проведения государственной итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры – с применением дистанционных образовательных технологий в федеральном

государственном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет», утвержденного приказом СГСПУ от 29.04.2020 №01-06-02-10; Положением о проверке на плагиат письменных работ обучающихся и научно-педагогических работников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» (новая редакция), утвержденным приказом СГСПУ от 10.06.2019 № 01-06-02-26; Типовым положением о фонде оценочных средств по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата, программе специалитета, программе магистратуры, программе подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре – в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» (новая редакция), утверждённого приказом СГСПУ от 30.08.2017 № 01-06-02-39.

Проведение ГИА осуществляется с использованием средств ДОТ (при необходимости).

Ответственность за проведение ГИА возлагается на декана факультета, организация процедуры ГИА – на секретаря государственной экзаменационной комиссии (далее – ГЭК).

Для проведения государственного экзамена (далее – ГЭ) и защиты выпускной квалификационной работы (далее – ВКР) секретарем ГЭК формируются отдельные Собрания в системе видеоконференцсвязи по видам аттестационных испытаний по ОПОП ВО, членами которых являются председатель ГЭК, члены ГЭК, обучающиеся по группам (подгруппам), секретарь ГЭК, руководители ВКР обучающихся, представители администрации СГСПУ.

Для обсуждения членами ГЭК ответов обучающихся и утверждения оценок по видам аттестационных испытаний секретарем ГЭК создается отдельное Собрание («Совещательная комната»).

Для создания Собрания секретарю ГЭК необходимо предоставить не позднее за 5 дней до начала процедуры ГИА заместителю начальника учебно-

методического управления информацию о личной электронной почте и телефоне председателя ГЭК и приглашенных работников.

Для проведения Собрания секретарь ГЭК предоставляет не позднее за 5 дней до начала процедуры ГИА заместителю начальника учебно-методического управления информацию о технической готовности участников Собрания к процедуре проведения ГЭ и защиты ВКР с использованием дистанционных образовательных технологий.

Количество обучающихся во время ГЭ и защиты ВКР не должно превышать 16 человек в день. Для проведения ГЭ, в случае если численность учебной группы превышает 12 человек, обучающиеся распределяются по подгруппам. При делении на подгруппы в первой подгруппе должно быть 8 человек, во второй подгруппе – не более 8 человек. При делении обучающихся на подгруппы используется алфавитный порядок. Для проведения защиты ВКР распределение по подгруппам не производится.

В расписании ГИА для ГЭ предусматривается его начало для первой подгруппы в 9:00, для второй подгруппы - в 14:00; для защиты ВКР – начало в 9:00. По уважительным причинам может быть установлено другое время начала ГЭ для подгруппы.

Во время ответов обучающихся члены ГЭК заполняют оценочный лист и после окончания ответов всех обучающихся переходят из сессии «Государственный экзамен» или сессии «Защита ВКР» в «Совещательную комнату», где обсуждают баллы и утверждают отметки.

После утверждения членами ГЭК отметок секретарь ГЭК заполняет экзаменационную ведомость, члены ГЭК переходят в сессию «Государственный экзамен» или в сессию «Защита ВКР», председатель ГЭК на основе экзаменационной ведомости сообщает обучающимся результаты сдачи ГЭ или защиты ВКР.

По окончании процедуры ГИА председатель ГЭК в течение 5 дней составляет отчет и предоставляет по электронной почте декану факультета.

В течение 5 дней после проведения всех видов ГИА секретарь приглашает

членов ГЭК на факультет для подписания экзаменационных ведомостей, зачетных книжек.

Председателя ГЭК секретарь приглашает на факультет для подписания протоколов заседаний, экзаменационных ведомостей, отчета о проведении ГИА по ОПОП ВО, зачетных книжек, дипломов о высшем образовании.

Выпускники СГСПУ могут подать письменное заявление ректору СГСПУ об апелляции о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с его результатами не позднее следующего рабочего дня после прохождения государственного аттестационного испытания по корпоративной электронной почте.

Процедура апелляции проводится в установленном в СГСПУ порядке.

Технические требования к оборудованию:

Технические требования к обеспечению ГИА с применением дистанционных образовательных технологий:

- скорость доступа к сети Интернет - не менее 1,5 Мбит/с;
- доступ к системе (сервису) проведения видеоконференций посредством сети

Интернет;

- в качестве площадок могут быть использованы публичные или закрытые системы (сервисы) организации видеоконференцсвязи, поддерживающие запись мероприятия, такие как система вебинаров в рамках электронной информационно образовательной среды СГСПУ.

Технические требования к оборудованию помещений для проведения ГИА с применением дистанционных образовательных технологий:

- для проведения ГИА в режиме видеоконференции используются помещения с оборудованием для организации видеоконференцсвязи, доступом к сети Интернет;

- помещение для заседания ГЭК должно быть оснащено: персональным компьютером, подключенным к системе видеоконференцсвязи; системой вывода изображения на проектор или экран; камерой, микрофоном, обеспечивающих передачу видео- и аудиоинформации от членов ГЭК к обучающемуся.

Оборудование для проведения видеоконференции, размещенное по месту нахождения обучающегося, проходящего ГИА, должно включать: персональный компьютер, подключенный к системе видеоконференцсвязи; камеру, обеспечивающую непрерывную трансляцию процедуры ГИА и позволяющую продемонстрировать членам ГЭК помещение, в котором находится обучающийся, материалы, которыми он пользуется; микрофон, обеспечивающий передачу аудиоинформации от обучающегося к членам ГЭК.

Членами ГЭК, секретарем ГЭК и обучающимися не позднее, чем за один рабочий день до проведения ГИА в режиме видеоконференции, должна быть обеспечена техническая готовность оборудования и каналов связи.

Идентификация личности обучающегося, проходящего ГИА, осуществляется через предъявление им для обозрения членам ГЭК паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, позволяющего четко зафиксировать фотографию обучающегося, его фамилию, имя, отчество, дату и место рождения, орган, выдавший документ и дату его выдачи.

До начала ГИА производится проверка:

– отсутствия посторонних лиц в помещении, в котором находится обучающийся, посредством подключения им видеокамеры, обеспечивающей обзор помещения;

– поверхности стола обучающегося, свободную от посторонних предметов.

Ответственность за выполнение требований настоящего Порядка возлагается на проректора по учебно-методической работе и качеству образования, на начальника учебно-методического управления, начальника управления информатизации, деканов факультетов, заведующих выпускающими кафедрами, заведующего кафедрой иностранных языков, членов ГЭК, секретаря ГЭК, обучающихся.

Виды государственных аттестационных испытаний выпускников СГСПУ по направлению 44.03.01. Сервис (направленность (профиль) «Информационный сервис»):

1) выпускная квалификационная (бакалаврская) работа;

2) государственный экзамен.

Содержание и форма данных видов государственных аттестационных испытаний, перечень проверяемых компетенций, образовательных результатов, критериев их оценивания, учебно-методическое и организационное сопровождение государственных аттестационных испытаний представлены в следующих разделах настоящей Программы:

1. Положение о выпускной квалификационной (бакалаврской) работе;
2. Программа комплексного государственного экзамена.

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Ученого совета
факультета экономики, управления и
сервиса



_____ Л.И. Фишман

Принято на заседании Ученого совета
факультета экономики, управления и
сервиса
«26» ноября 2020г., протокол № 5

Положение

о выпускной квалификационной (бакалаврской) работе

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) «Информационный сервис»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях определения структуры выпускной квалификационной (бакалаврской) работы (далее – бакалаврская работа), требований к ее содержанию и оформлению, определяет порядок выбора темы бакалаврской работы, подготовки к защите бакалаврских работ и ее проведение, оценивание, рецензирование бакалаврских работ.

1.2. Подготовка и защита бакалаврской работы выпускниками, завершившими освоение основной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Информационный сервис») является обязательной по всем формам обучения.

2. Цель и задачи бакалаврской работы

2.1. Бакалаврская работа представляет собой самостоятельное, логически завершенное исследование, связанное с решением задач профессиональной деятельности, предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Информационный сервис») и направленное на развитие профессиональных компетенций.

2.2. Целью выпускной квалификационной бакалаврской работы является установление качества и уровня подготовки выпускников.

2.3. Задачи бакалаврской работы направлены на оценивание качества и уровня подготовки к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческий, сервисный.

Выполнение и защита бакалаврской работы направлены на проверку следующих универсальных компетенций:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых

норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Выполнение и защита бакалаврской работы направлены на проверку следующих общепрофессиональных компетенций:

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.

Выполнение и защита бакалаврской работы направлены на проверку следующих профессиональных компетенций:

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности;

ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела);

ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

2.4. Бакалаврская работа представляет собой самостоятельное исследование, имеет творческий характер, может основываться на обобщении по выбору выпускника выполненных курсовых работ и проектов по дисциплинам:

- Сервисная деятельность;
- Методы исследовательской деятельности;
- Маркетинг услуг;
- Основы стратегического менеджмента в сервисе;
- Бизнес-планирование в организации сферы услуг;

- Проектирование информационного обслуживания;
- Основы управления качеством в сфере услуг;
- Управление проектами в организации сферы услуг.

2.5. Вся работа по организации выбора студентами тем бакалаврских работ проводится деканатом факультета экономики, управления и сервиса совместно с заведующим и преподавателями выпускающей кафедры. Тематика бакалаврских работ утверждается приказом ректора Самарского государственного социально-педагогического университета.

2.6. Тематика бакалаврских работ должна отражать решение профессиональных задач в соответствии с типами задач профессиональной деятельности по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, обозначенными в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (уровень высшего образования – бакалавриат) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. N 514.

2.7. Студенту предоставляется право выбора темы бакалаврской работы по согласованию с руководителем вплоть до предложения своей темы с обязательным обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

3. Требования к структуре бакалаврской работе

3.1 При выборе темы студент получает задание на выполнение бакалаврской работы, которое разрабатывается руководителем совместно со студентом и утверждается заведующим выпускающей кафедрой (Приложение № 1 к настоящему Положению). Приложение № 1 является неотъемлемой частью настоящего Положения.

3.2 Структура бакалаврской работы включает в себя введение, главы основной части, заключение (две главы, в каждой главе два параграфа), список использованной литературы и, при необходимости, приложение.

3.3 Во введении обосновываются актуальность выбранной темы, цель и содержание поставленной задачи, формулируются объект и предмет исследования,

указываются избранные методы исследования, определяется значимость полученных результатов.

3.4 Обзор литературы должен показать знакомство студента со специальной литературой, его умение систематизировать источники, критически их рассматривать, выделять существенное, оценивать ранее сделанное другими исследователями, определять главное в современном состоянии изученности темы. Материалы такого обзора систематизируются в определенной логической последовательности.

3.5 В главах основной части бакалаврской работы подробно рассматриваются и обобщаются результаты исследования. Содержание глав основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. Эти главы демонстрируют умение автора сжато, логично и аргументировано излагать материал.

3.6 В заключении последовательно излагаются итоги работы и соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении.

3.7 После прохождения предварительной защиты и получения допуска бакалаврская работа не менее чем за 30 дней до даты защиты представляется на выпускающую кафедру для проверки на плагиат.

Прошедшая проверку на плагиат, законченная и оформленная в соответствии с требованиями бакалаврская работа подписывается студентом и не менее чем за три недели сдается на выпускающую кафедру.

3.8 Оформление титульного листа представлено в Приложении № 3 настоящего Положения. Приложение № 3 является неотъемлемой частью настоящего Положения.

4. Подготовка к защите ВКР

4.1 Предварительная защита ВКР проводится заведующим кафедрой с использованием дистанционных образовательных технологий (на базе системы видеоконференцсвязи).

4.2 Руководитель ВКР оформляет письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР (далее - отзыв) в виде электронного документа (файл в формате PDF) (Приложение № 4 настоящего Положения; Приложение № 4 является неотъемлемой частью настоящего Положения) и направляет обучающемуся для ознакомления на корпоративную электронную почту с уведомлением о прочтении не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР.

4.3 Письменная рецензия на ВКР (далее - рецензия) с подписью рецензента в виде электронного документа (файл в формате PDF) (Приложение № 5 настоящего Положения; Приложение № 5 является неотъемлемой частью настоящего Положения) направляется руководителем ВКР обучающемуся для ознакомления на корпоративную электронную почту с уведомлением о прочтении не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР.

4.4. ВКР с подписью обучающегося доставляется на выпускающую кафедру в сброшюрованном виде (Почтой России, службами курьерской доставки или иным способом).

4.5 Руководитель ВКР, заведующий выпускающей кафедрой подписывают ВКР, и руководитель ВКР передает секретарю ГЭК ВКР, отзыв и рецензию не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты ВКР.

При передаче ВКР, отзыва и рецензии секретарь ГЭК заполняет лист нормоконтроля.

5. Защита ВКР с применением дистанционных образовательных технологий

5.1 Перед началом защиты ВКР секретарь ГЭК озвучивает ГЭК информацию о выполнении сроков предоставления всех необходимых документов с их демонстрацией: сброшюрованная ВКР с подписями обучающегося, руководителя ВКР и заведующего кафедрой; подписанный отзыв, подписанная рецензия, справка о результатах проверки ВКР на наличие заимствований, лист нормоконтроля.

5.2 Очередность ответов обучающихся на защите ВКР определяется порядком расположения их фамилий в экзаменационной ведомости.

5.3 Защита ВКР начинается с докладов обучающихся по теме ВКР на иностранном языке. Оценочный лист после выступлений обучающихся на иностранном языке отправляется преподавателем, ответственным за проведение этого этапа защиты ВКР, секретарю ГЭК.

5.4 На доклад по ВКР на русском языке отводится до 10-12 минут.

5.5 Все материалы, выносимые обучающимся на наглядную графику (электронная презентация, таблицы, схемы и т.д.), должны быть оформлены так, чтобы обучающийся мог демонстрировать их без особых затруднений, и они были видны всем присутствующим на видеоконференцсвязи.

5.6 После завершения доклада члены ГЭК могут задать обучающемуся вопросы, как непосредственно связанные с темой ВКР, так и близко к ней относящиеся.

5.7 После ответа на вопросы членов ГЭК предоставляется слово руководителю ВКР для отзыва, если это предусмотрено программой ГИА. В случае отсутствия руководителя ВКР на защите ВКР отзыв (констатирующую часть отзыва) зачитывает председатель ГЭК или один из членов ГЭК.

5.8 После отзыва руководителя ВКР председатель ГЭК или один из ее членов зачитывает рецензию (констатирующую часть рецензии), если это предусмотрено программой ГИА.

5.8 В заключительном слове обучающийся должен ответить на замечания рецензента (при их наличии).

5.9 Государственная экзаменационная комиссия выставляет оценку бакалаврской работы в соответствии с критериями оценки, утвержденными на Ученом совете факультета экономики, управления и сервиса на основе материалов, предоставленных выпускающей кафедрой (Приложение № 2 к настоящему Положению) и с учетом оценки рецензента. Приложение № 2 является неотъемлемой частью настоящего Положения.

6. Хранение бакалаврской работы

6.1 После защиты бакалаврской работы секретарь государственной экзаменационной комиссии передает на выпускающую кафедру ответственному за делопроизводство лицу следующую документацию:

- печатный вариант бакалаврской работы в твердом переплете с проставленной на титульном листе оценкой и подписью председателя государственной экзаменационной комиссии;
- электронный вариант бакалаврской работы;
- отзыв руководителя;
- рецензию;
- заявление студента о самостоятельном характере письменной работы;
- справку о результатах проверки текстового документа на наличие заимствований, выполненной в системе Антиплагиат.ВУЗ;
- заполненный лист оценивания бакалаврской работы.

6.2 Переданные документы хранятся на кафедре в соответствии с Номенклатурой дел Самарского государственного социально – педагогического университета.

7. Заключительные положения

Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение осуществляется в соответствии с порядком, установленным в действующей Процедура системы менеджмента качества СГСПУ-ПРЦ-4.2.3/4.2.4 «Управление документами и записями».

Приложение № 1
к Положению о выпускной
квалификационной (бакалаврской)
работе, утвержденной решением
Ученого совета факультета
экономики, управления и сервиса
от 26.11.2020г., протокол №5

«Утверждаю»

Зав. кафедрой УСТЭО

_____Л.И. Фишман

Задание на выполнение бакалаврской работы
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
(направленность (профиль) «Информационный сервис»)
студента _ курса факультета экономики, управления и сервиса

(Ф.И.О.)

| | |
|-------------|--|
| Тема: | |
| Объект: | |
| Предмет: | |
| Цель: | |
| Задачи: | |
| Оглавление: | |

Руководитель _____ / _____ ФИО/

Задание получено:

« ____ » _____ 20 ____ г.

Приложение № 2
к Положению о выпускной
квалификационной (бакалаврской)
работе, утвержденной решением
Ученого совета факультета
экономики, управления и сервиса
от 26.11.2020г., протокол № 5

Критерии оценки выпускной квалификационной (бакалаврской) работы по направлению
подготовки 43.03.01 Сервис
(направленность (профиль) «Информационный сервис»)

1. Оценка обоснования актуальности темы исследования и результатов работы

| Требования | Баллы |
|---|-------|
| Во введении: Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе аргументированно обоснована теоретическая актуальность темы | 10 |
| Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе в основном обоснована теоретическая актуальность темы | 8 |
| В основном обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации) | 6 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| В заключении: В выводах представлены все результаты работы в наиболее адекватной форме | 10 |
| В выводах представлены все результаты работы | 8 |
| В выводах представлены основные результаты работы | 6 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| Общая оценка за методологические характеристики | |

2. Оценка результатов, полученных автором бакалаврской работы

| Требования | Баллы |
|--|-------|
| Полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута полностью) | 12 |
| Полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели (цель работы преимущественно достигнута) | 10 |
| Полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в значительной степени) | 8 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| Проведен детальный анализ адекватных предмету источников, выводы самостоятельны и аргументированы | 12 |
| В процессе анализа литературы отобраны адекватные предмету источники, сделаны адекватные выводы | 10 |
| В процессе анализа литературы отобраны в целом адекватные предмету источники, продемонстрировано понимание решаемой проблемы | 8 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |

| | |
|--|----|
| Представлено детальное описание технологии (подхода, модели, инструмента, метода, процедуры) | 12 |
| Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана полностью | 10 |
| Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана | 8 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| Технология (подход, инструмент, метод, процедура) полностью осуществлена (реализована): автор осуществил детальную разработку всей последовательности действий или операций для данной организации (ситуации) | 12 |
| Технология (подход, инструмент, метод, процедура) осуществлена (реализована) в значительной степени: автор осуществил разработку всей последовательности действий или операций для данной организации (ситуации) | 10 |
| Технология (подход, инструмент, метод, процедура) осуществлена (реализована) в некоторой степени: автор осуществил разработку большинства действий или операций для данной организации (ситуации) | 8 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| Оценка экономической эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) произведена исчерпывающим образом в рамках конкретной ситуации | 12 |
| Оценка экономической эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) в целом произведена | 10 |
| Продемонстрировано понимание подходов к оценке экономической эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) | 8 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| Общая оценка результатов, полученных автором бакалаврской работы | |

3. Оценка оформления бакалаврской работы¹

| Требования | + / - |
|--|------------|
| Работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полуторный, выравнивание основного текста по ширине | |
| Поля: сверху – 2 см, снизу – 2,5 см, справа – 1 см, слева 3 см | |
| Страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру вверху страницы, титульный лист не пронумерован | |
| Заголовки расположены по центру строк, в заголовках отсутствуют переносы, в конце заголовков отсутствуют знаки препинания, отсутствуют заголовки в конце страниц | |
| Знаки препинания проставлены непосредственно после последней буквы слова и отделены от следующего слова пробелом | |
| Абзацы напечатаны с красной строки, при этом от левого поля имеется отступ 1,25 см | |
| Все таблицы и рисунки имеют нумерацию и названия (над таблицей справа, под рисунком слева), на все таблицы и рисунки даны ссылки в тексте | |
| При использовании заимствованного материала применены однотипные ссылки (либо постраничные, либо концевые) | |
| Список литературы составлен в алфавитном порядке | |
| Описание каждого источника в списке литературы содержит фамилию (фамилии) автора (авторов), заглавие, место издания, год издания, либо дату (номер журнала, номера страниц), если издание периодическое, адрес web-страницы, если используются ресурсы Интернет. | |
| Общая оценка за оформление бакалаврской работы | да/ нет |

¹ Если оформление бакалаврской работы не соответствует требованиям, то студент не допускается к защите ВКР.

4. Оценка защиты бакалаврской работы

| Требования | Баллы |
|--|-------|
| Представлена презентация содержания своей бакалаврской работы зарубежным коллегам на иностранном языке | 5 |
| Продолжительность доклада студента соответствует временному регламенту | 3 |
| В докладе студента представлены все результаты работы в соответствии с поставленными задачами | 3 |
| В докладе студента результаты работы представлены в адекватной результатам форме | 3 |
| Студентом продемонстрировано понимание заданных вопросов | 3 |
| В ответах на заданные вопросы студентом продемонстрировано владение необходимой терминологией | 3 |

Критерии оценки образовательного результата на иностранном языке

| Критерии оценки | | |
|--|--|---|
| Содержательная сторона речи | | |
| 1 балл | 0,5 балла | 0 баллов |
| Содержание бакалаврской работы раскрыто в ответе полностью (цель, задачи, краткое изложение содержания по главам, практическая значимость полученных результатов). | Содержание работы раскрыто частично. | Содержание не раскрыто. |
| Структура высказывания | | |
| Высказывание выстроено логично и имеет завершённый характер. Средства логической связи используются правильно. | Высказывание выстроено в основном логично и имеет достаточно завершённый характер. Средства логической связи используются не в полном объеме. | Высказывание нелогично и/или имеет незавершённый характер. Средства логической связи практически не используются. |
| Организация выступления | | |
| Имеются вступительная и заключительная фразы, соответствующие теме и цели высказывания. | Отсутствует вступительная или заключительная фразы. | Отсутствует вступительная и заключительная фразы. |
| Лексико-грамматическое оформление высказывания | | |
| Используемый лексический запас и грамматические структуры соответствуют поставленной задаче. Допускается не более двух лексико-грамматических ошибок, не препятствующих пониманию. | Используемый лексический запас и грамматические структуры в основном соответствуют поставленной задаче. Допускается не более четырех лексико-грамматических ошибок. Из них не более одной, препятствующей пониманию. | Понимание высказывания затруднено из-за многочисленных (более пяти) лексико-грамматических ошибок. |
| Произносительная сторона речи | | |
| Речь отчетливо воспринимается; звуки в потоке речи в большинстве случаев произносятся | В отдельных случаях понимание речи может быть затруднено из-за неправильного произнесения отдельных звуков и неправильного | Речь почти не воспринимается на слух. |

| | | |
|--|---|--|
| правильно; ритм и интонационный рисунок соответствуют произносительным нормам. | ритма или интонационного рисунка; требуется напряженное внимание со стороны слушающего. | |
|--|---|--|

Итого:

| Критерии | Баллы |
|--|--------|
| Оценка обоснования актуальности темы исследования и результатов работы | 20 |
| Оценка результатов, полученных автором бакалаврской работы | 60 |
| Оценка оформления бакалаврской работы | да/нет |
| Оценка защиты бакалаврской работы | 20 |

Оценка: 56-70 балл – удовлетворительно, 71-85 баллов – хорошо, 86-100 баллов – отлично.

Приложение № 3
к Положению о выпускной
квалификационной (бакалаврской)
работе, утвержденной решением
Ученого совета факультета
экономики, управления и сервиса
от 30.05.2019г., протокол № 10

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Факультет экономики, управления и сервиса
Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа

Название темы

Выполнил (а):
Студент (ка) __ курса
_____ формы обучения
направления подготовки

Направленность (профиль)
« _____ »
Подпись _____

Руководитель:
ученая степень, должность
Подпись _____

Допустить к защите:
зав. кафедрой управления,
сервисных технологий и
экономического образования
д.э.н., профессор Л.И. Фишман
«__» _____ 20__ г.
Подпись _____

Бакалаврская работа защищена
«__» _____ 20__ г.
Оценка _____
Председатель ГЭК

Подпись _____

Самара 20__

Приложение № 4
к Положению о выпускной
квалификационной (бакалаврской)
работе, утвержденной решением
Ученого совета факультета
экономики, управления и сервиса
от 26.11.2020г., протокол № 5

Отзыв руководителя
о выпускной квалификационной (бакалаврской) работе
студента (ки) __ курса направления подготовки 43.03.01 Сервис
(направленность (профиль) «Информационный сервис»)

_____, (Ф.И.О.)
выполненную по теме _____

Данная работа рекомендуется / не рекомендуется к защите

1. Оценка обоснования актуальности темы исследования и результатов работы

| Требования | Баллы |
|---|-------|
| Во введении: Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе аргументированно обоснована теоретическая актуальность темы | 10 |
| Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе в основном обоснована теоретическая актуальность темы | 8 |
| В основном обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации) | 6 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| В заключении: В выводах представлены все результаты работы в наиболее адекватной форме | 10 |
| В выводах представлены все результаты работы | 8 |
| В выводах представлены основные результаты работы | 6 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |

2. Оценка результатов, полученных автором бакалаврской работы

| Требования | Баллы |
|--|-------|
| Полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута полностью) | 12 |
| Полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели (цель работы преимущественно достигнута) | 10 |
| Полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в значительной степени) | 8 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| Проведен детальный анализ адекватных предмету источников, выводы самостоятельны и аргументированы | 12 |
| В процессе анализа литературы отобраны адекватные предмету источники, сделаны | 10 |

| Требования | Баллы |
|--|--------------------|
| адекватные выводы В процессе анализа литературы отобраны в целом адекватные предмету источники, продемонстрировано понимание решаемой проблемы Не соответствует ни одному из названных требований | 8 0 |
| Представлено детальное описание технологии (подхода, модели, инструмента, метода, процедуры) Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана полностью Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана Не соответствует ни одному из названных требований | 12 10 8 0 |
| Технология (подход, инструмент, метод, процедура) полностью осуществлена (реализована): автор осуществил детальную разработку всей последовательности действий или операций для данной организации (ситуации) Технология (подход, инструмент, метод, процедура) осуществлена (реализована) в значительной степени: автор осуществил разработку всей последовательности действий или операций для данной организации (ситуации) Технология (подход, инструмент, метод, процедура) осуществлена (реализована) в некоторой степени: автор осуществил разработку большинства действий или операций для данной организации (ситуации) Не соответствует ни одному из названных требований | 12 10 8 0 |
| Оценка эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) произведена исчерпывающим образом в рамках конкретной ситуации Оценка эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) в целом произведена Продemonстрировано понимание подходов к оценке эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) Не соответствует ни одному из названных требований | 12 10 8 0 |
| Общее количество баллов за результаты, полученные автором бакалаврской работы | |

3. Оценка оформления бакалаврской работы

| Требования | + - |
|---|-----|
| 1. Страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру сверху страницы, титульный лист не пронумерован. 2. Заголовки расположены по центру строк. В заголовках отсутствуют переносы. В конце заголовков отсутствуют знаки препинания. Отсутствуют заголовки в конце страниц. 3. Знаки препинания проставлены непосредственно после последней буквы слова и отделены от следующего слова пробелом. 4. Абзацы напечатаны с красной строки, при этом от левого поля имеется отступ 1,25 см. 5. Описание <u>каждого</u> источника в списке литературы содержит <u>фамилию (фамилии) автора (авторов)</u> , заглавие, место издания, год издания, либо дату (номер журнала, номера страниц), если издание периодическое, адрес web-страницы, если используются ресурсы Интернет, электронные издания из электронно-библиотечных систем | |

Общее количество баллов _____

Руководитель,

должность, ученая степень, ученое звание _____/ИОФ

подпись

Дата: _____

Приложение № 5
к Положению о выпускной
квалификационной (бакалаврской)
работе, утвержденной решением
Ученого совета факультета
экономики, управления и сервиса
от 26.11.2020г., протокол № 5

Рецензия
на выпускную квалификационную (бакалаврскую) работу
студента (ки) __ курса направления подготовки 43.03.01 Сервис
(направленность (профиль) «Информационный сервис»)

(Ф.И.О.)

выполненную по теме _____

1. Оценка обоснования актуальности темы исследования и результатов работы

| Требования | Баллы |
|---|-------|
| Во введении: Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе аргументированно обоснована теоретическая актуальность темы | 10 |
| Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе в основном обоснована теоретическая актуальность темы | 8 |
| В основном обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации) | 6 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| В заключении: В выводах представлены все результаты работы в наиболее адекватной форме | 10 |
| В выводах представлены все результаты работы | 8 |
| В выводах представлены основные результаты работы | 6 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |

2. Оценка результатов, полученных автором бакалаврской работы

| Требования | Баллы |
|--|-------|
| Полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута полностью) | 12 |
| Полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели (цель работы преимущественно достигнута) | 10 |
| Полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в значительной степени) | 8 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| Проведен детальный анализ адекватных предмету источников, выводы самостоятельны и аргументированы | 12 |
| В процессе анализа литературы отобраны адекватные предмету источники, сделаны адекватные выводы | 10 |

| Требования | Баллы |
|--|-------|
| В процессе анализа литературы отобраны в целом адекватные предмету источники, продемонстрировано понимание решаемой проблемы | 8 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| Представлено детальное описание технологии (подхода, модели, инструмента, метода, процедуры) | 12 |
| Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана полностью | 10 |
| Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана | 8 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| Технология (подход, инструмент, метод, процедура) полностью осуществлена (реализована): автор осуществил детальную разработку всей последовательности действий или операций для данной организации (ситуации) | 12 |
| Технология (подход, инструмент, метод, процедура) осуществлена (реализована) в значительной степени: автор осуществил разработку всей последовательности действий или операций для данной организации (ситуации) | 10 |
| Технология (подход, инструмент, метод, процедура) осуществлена (реализована) в некоторой степени: автор осуществил разработку большинства действий или операций для данной организации (ситуации) | 8 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| Оценка эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) произведена исчерпывающим образом в рамках конкретной ситуации | 12 |
| Оценка эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) в целом произведена | 10 |
| Продemonстрировано понимание подходов к оценке эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) | 8 |
| Не соответствует ни одному из названных требований | 0 |
| Общее количество баллов за результаты, полученные автором бакалаврской работы | |

3. Оценка оформления бакалаврской работы

| Требования | + - |
|---|-----|
| 1. Страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру вверху страницы, титульный лист не пронумерован. | |
| 2. Заголовки расположены по центру строк. В заголовках отсутствуют переносы. В конце заголовков отсутствуют знаки препинания. Отсутствуют заголовки в конце страниц. | |
| 3. Знаки препинания проставлены непосредственно после последней буквы слова и отделены от следующего слова пробелом. | |
| 4. Абзацы напечатаны с красной строки, при этом от левого поля имеется отступ 1,25 см. | |
| 5. Описание каждого источника в списке литературы содержит фамилию (фамилии) автора (авторов), заглавие, место издания, год издания, либо дату (номер журнала, номера страниц), если издание периодическое, адрес web-страницы, если используются ресурсы Интернет, электронные издания из электронно-библиотечных систем | |

Общее количество баллов _____

Рецензент,

должность, место работы,

(ученая степень, ученое звание (при наличии)) _____/ИОФ

подпись
МП

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к Положению о выпускной квалификационной (бакалаврской) работе



Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) «Информационный сервис»

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

| Наименование должности | ФИО | Подпись | Дата |
|--|---------------|---|------------|
| Проректор по учебно-методической работе и качеству образования | Н.Н. Кислова |  | 26.11.2020 |
| Начальник учебно-методического управления | Н.Ю. Еремина |  | 26.11.2020 |
| Руководитель отдела контента ООО «Товары и Услуги» | Ю.В. Мусатова |  | 26.11.2020 |

Составители:

| Наименование должности | ФИО | Подпись | Дата |
|---|----------------|---|------------|
| Декан факультета экономики, управления и сервиса, заведующий кафедрой управления, сервисных технологий и экономического образования | Л.И. Фишман |  | 26.11.2020 |
| Руководитель ОПОП по направлению 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Информационный сервис») | А.Н. Кадиленко |  | 26.11.2020 |

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Ученого совета
факультета экономики, управления и
сервиса



Л.И. Фишман

Принято на заседании Ученого совета
факультета экономики, управления и
сервиса

«26» ноября 2020г., протокол № 5

Программа государственного экзамена
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) «Информационный сервис»
Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Самара, 2020

1. Общие положения

1.1. Комплексный государственный экзамен «Организация информационного сервиса» проводится в устной форме.

1.2. Комплексный государственный экзамен «Организация информационного сервиса» оценивается по балльно-рейтинговой системе: «отлично» – 86-100 баллов; «хорошо» – 71-85 баллов; «удовлетворительно» – 56-70 баллов; «неудовлетворительно» – 0-55 баллов.

1.3. Результаты комплексного государственного экзамена «Организация информационного сервиса» объявляются в день его проведения после оформления в установленном порядке протокола заседания экзаменационной комиссии.

2. Цель и задачи государственного экзамена

2.1. Цель комплексного государственного экзамена «Организация информационного сервиса» - оценить образовательные результаты по универсальным, общепрофессиональным и профессиональным компетенциям, включенным в программу экзамена, формируемым по всем дисциплинам учебного плана подготовки.

2.2. Сдача комплексного государственного экзамена «Организация информационного сервиса» предполагает подготовку студентов к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческий; сервисный, согласно ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. N 514.

3. Содержание государственного экзамена

3.1. Процесс проведения комплексного государственного экзамена «Организация информационного сервиса» направлен на оценку образовательных результатов при формировании следующих компетенций (согласно ФГОС и ООП): универсальных компетенций:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

общефессиональных компетенций:

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

профессиональных компетенций:

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности;

ПК-3. Способен управлять деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации;

ПК-4. Способен к управлению (менеджменту) информационными ресурсами;

ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

3.2. Содержание комплексного государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Информационный сервис») включает задания на проверку следующих образовательных результатов:

УК-3:

- обосновывает предложенные решения (действия) с позиции их социальной значимости;

УК-5:

- обосновывает предложенные решения (действия) в соответствии с этнокультурными и религиозными особенностями клиентов;

УК-6:

- демонстрирует на собственных примерах соответствующие технологии профессиональной деятельности;

УК-7:

- обосновывает предложенные решения (действия) с позиции сохранения и поддержания здоровья исполнителей услуг и потребителей;

УК-8:

- обосновывает предложенные решения (действия) с позиции обеспечения безопасности исполнителей услуг и потребителей;

ОПК-1:

- планирует внедрение инноваций в управлении организацией сферы услуг;

ОПК-2:

- разрабатывает управленческий проект в организации сферы услуг;

- разрабатывает кадровую стратегию в организации сфер услуг;

- разрабатывает продуктово-маркетинговую стратегию организации сферы услуг;

- разрабатывает мини-стратегию организации сферы услуг на основе осуществления первичного стратегического анализа;

ОПК-3:

- осуществляет регламентирование процесса в организации сферы услуг;
- проектирует экспертизу объектов сервиса;

ОПК-4:

- разрабатывает программу маркетингового исследования в организации сферы услуг;
- разрабатывает план проведения рекламной кампании в организации сферы услуг;

ОПК-5:

- обосновывает предложенные решения (действия) с позиции их экономической целесообразности;
- разрабатывает управленческие решения на основе диагностики финансовой устойчивости предприятия сферы услуг;
- осуществляет калькуляцию себестоимости продукта предприятия сферы услуг;
- разрабатывает бизнес-план создания предприятия сферы услуг;

ОПК-7:

- обосновывает предложенные решения (действия) с учетом российского законодательства и общепринятых норм международного права;

ПК-1:

- планирует набор и отбор персонала в организации сферы услуг;
- планирует процесс обучения персонала в организации сферы услуг;
- проектирует сервисную деятельность на основе результатов изучения особенностей клиентов;

ПК-3:

- разрабатывает стандарты информационного обслуживания для оператора контакт-центра;

ПК-4:

- разрабатывает техническое задание на разработку сайта организации сферы услуг;
- проектирует систему информационной поддержки веб-представительств и порталов информационных услуг;
- формулирует техническое задание на разработку информационной среды организации;

- разрабатывает систему внедрения и сопровождения веб-представительств и порталов информационных услуг;

ПК-7:

- проектирует контактную зону на предприятиях сервиса; - планирует оценку потребностно-мотивационных характеристик клиента, необходимых для проектирования процессов сервиса;

- проектирует эффективную коммуникацию с клиентом;

- планирует процесс экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента;

- разрабатывает программу консультирования потребителя в процессе сервисного взаимодействия;

- проектирует управление конфликтами в процессе сервисного взаимодействия.

5. Система оценки качества сформированных компетенций

5.1 Оценка качества сформированных компетенций осуществляется на комплексном государственном экзамене «Организация информационного сервиса» в соответствии с балльно-рейтинговой картой (Приложение № 1). Критериями оценки, определяющими уровень и качество подготовки выпускника, служат уровень готовности к решению типов задач профессиональной деятельности, уровень освоения выпускником материала, предусмотренного учебными программами дисциплин, обоснованность, чёткость, полнота изложения ответа, уровень информационной и коммуникативной культуры.

5.2 На подготовку задания студенты получают не менее 1 академического часа. Экзаменационный билет включает в себя два задания, которые проверяют владение сложным компетентностным результатом в профессиональной деятельности. Результат выполнения заданий оценивается по устному ответу.

Пример экзаменационного билета

Опишите характеристики известной Вам организации в конкретной ситуации. Объясните сущность и раскройте логику реализации представленных ниже действий в заданной ситуации:

1. Проектирование сервисной деятельности на основе результатов изучения

особенностей клиентов.

2. Разработка бизнес-плана создания предприятия сферы услуг.

Дайте оценку результативности этих действий.

6. Процедура проведения комплексного государственного экзамена
«Организация информационного сервиса» с применением
дистанционных образовательных технологий

6.1 Комплексный государственный экзамен «Организация информационного сервиса» проводится по билетам, утвержденным электронной подписью проректора по учебно-методической работе и качеству образования (далее – проректор по УМР и КО).

6.2 Комплект экзаменационных материалов (билеты и приложения к ним одновременно) в электронном формате пересылаются деканами факультетов заместителю начальника учебно-методического управления по корпоративной электронной почте не позднее 3-х недель до проведения ГИА.

Заместитель начальника учебно-методического управления пересылает комплект экзаменационных билетов проректору по УМР и КО.

После утверждения комплект экзаменационных билетов по ОПОП ВО размещается в папке ГИА по направлениям подготовки в сетевом файловом хранилище (OneDrive) у проректора по УМР и КО.

6.3 Консультация к комплексному государственному экзамену организуется заместителем декана по учебной работе с приглашением научно-педагогических работников, чьи учебные поручения включают этот вид учебной работы с использованием системы видеоконференцсвязи в соответствии с утверждённым расписанием ГИА.

6.4 Экзаменационные билеты распределяются между обучающимися автоматизированным методом (на основе программного генератора случайных чисел) с демонстрацией процедуры через систему видеоконференцсвязи.

6.5 После автоматизированного выбора билета секретарь ГЭК высылает билет обучающемуся на корпоративную электронную почту с обязательным уведомлением о прочтении.

6.6 Подготовка к ответу на вопросы билета ГЭ в день ГЭ не более 40 минут, если иное не предусмотрено программой ГИА. Обучающийся в период подготовки к ответу камеру не отключает. По требованию членов ГЭК обучающийся должен производить запись действий пользователя на персональном компьютере с последующей отправкой записи секретарю ГЭК.

6.7 При определении очередности ответа обучающихся на ГЭ приоритетным является номер билета (в порядке возрастания).

6.8 Перерыв между приемом комплексного государственного экзамена у подгрупп составляет не менее 30 минут.

6.9 Проведение второй сессии «Государственный экзамен» начинается с раздачи билетов обучающимся, после 40 минут подготовки продолжается процедура приема ГЭ.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

а) основная литература:

1. Гринберг, А.С. Информационный менеджмент : учебное пособие / А.С. Гринберг, И.А. Король. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Профессиональный учебник: Информатика). - Библиогр.: с. 292-295. - ISBN 5-238-00614-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114421>
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-120. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037>
3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под ред. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва :

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с. : ил. - Библиогр.: с. 275 - 277. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

б) дополнительная литература:

1. Грошев, И.В. Организационная культура : учебник / И.В. Грошев, А.А. Краснослободцев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 535 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02384-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119433>
2. Прыкина, Л.В. Экономический анализ предприятия : учебник / Л.В. Прыкина ; под ред. Л.М. Полковского. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 253 с. : ил. - (Серия “Учебные издания для бакалавров”). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02187-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495823>
3. Синяева, И.М. Маркетинг услуг : учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев ; под ред. Л.П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 252 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02723-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142>
4. Скоробогатова, Т.Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход / Т.Н. Скоробогатова. - Москва : Креативная экономика, 2008. - 204 с. - ISBN 978-5-91292-002-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=132833>
5. Управление персоналом : учебное пособие / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк. - 3-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 280 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01749-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453363>.

в) программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows 10
2. Пакет прикладных программ Microsoft Office 2013/2016 Professional Plus
3. Программа-браузер

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (базовая часть) <http://www.biblioclub.ru/>
2. Научная электронная библиотека «e-LIBRARY.RU» Электронные версии журналов, рефераты и полные тексты научных статей и публикаций <http://elibrary.ru/>
3. Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

Приложение № 1
к Программе комплексного
государственного экзамена,
утвержденной решением Ученого
совета факультета экономики,
управления и сервиса от от
26.11.2020г., протокол № 5

**Балльно-рейтинговая карта комплексного государственного экзамена
«Организация информационного сервиса»**

| В процессе государственного экзамена студент: | Баллы |
|---|-------|
| обосновывает реализацию предложенных решений (действий) с общекультурных позиций; | 10 |
| демонстрирует владение компетентным результатом по заданию 1; | 45 |
| демонстрирует владение компетентным результатом по заданию 2; | 45 |

Результаты ответа по универсальным компетенциям

| Компетентный результат | Максимальный балл |
|--|-------------------|
| обосновывает предложенные решения (действия) с позиции их экономической целесообразности; | 1 |
| обосновывает предложенные решения (действия) в соответствии с этнокультурными и религиозными особенностями клиентов; | 2 |
| демонстрирует на собственных примерах соответствующие технологии профессиональной деятельности; | 2 |
| обосновывает предложенные решения (действия) с учетом российского законодательства и общепринятых норм международного права; | 2 |
| обосновывает предложенные решения (действия) с позиции сохранения и поддержания здоровья исполнителей услуг и потребителей; | 2 |
| обосновывает предложенные решения (действия) с позиции обеспечения безопасности исполнителей услуг и потребителей. | 1 |

Шкала перевода баллов в итоговые оценки:

«удовлетворительно»: 56-70 балл;

«хорошо»: 71-85 баллов;

«отлично»: 86-100 баллов.

Компетентностные результаты задания 1

| Компетентностные результаты | Показатели сформированности компетенций | Баллы |
|---|--|-------|
| На государственном экзамене студент: | | |
| 1. Проектирует сервисную деятельность на основе результатов изучения особенностей клиентов | описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • размера и вида(ов) деятельности организации; • основных характеристик услуг организации; • целевой группы клиентов (пола, возраста, дохода и иных значимых характеристик); • результатов изучения особенностей целевой группы (этнокультурных, религиозных, исторических и т.д.) | 10 |
| | обосновывает необходимость проектирования сервисной деятельности в соответствии с особенностями клиентов | 10 |
| | обосновывает, исходя из ситуации: <ul style="list-style-type: none"> • факторы, определяющие потребительское поведение исходя из особенностей целевой группы; • характеристики услуги с учетом факторов, определяющих потребительское поведение; • результаты учета факторов в выборе методов и форм обслуживания; • результаты учета факторов в определении правил обслуживания клиентов; | 20 |
| | дает оценку (прогноз) результативности действий по проектированию сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов в приведенной ситуации | 5 |
| 2. Проектирует экспертизу объектов сервиса | описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • размера и вида(ов) деятельности организации; • основных характеристик услуг организации; • несоответствий услуг организации/процессов обслуживания) стандартам предприятия/требованиям клиентов | 10 |
| | обосновывает необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса, определяя вид экспертизы, цель и задачи экспертизы | 10 |
| | обосновывает, исходя из ситуации: <ul style="list-style-type: none"> • выбор методов проведения экспертизы, адекватных виду, цели и задачам экспертизы; • процедуру проведения экспертизы; • структуру и содержание заключения эксперта; • предложения в зависимости от различных результатов применения методов экспертизы; | 20 |
| | дает оценку (прогноз) результативности действий по проектированию экспертизы объекта сервиса в приведенной ситуации | 5 |
| 3. Разрабатывает программу консультирования потребителя в процессе сервисного | описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • вида(ов) деятельности организации; • услуг организации, в том числе услуг консультирования; • целевой группы клиентов (пола, возраста, дохода и иных значимых характеристик); | 10 |
| | обосновывает необходимость разработки программы консультирования потребителя в процессе сервисного | 10 |

| | | |
|--|--|----|
| взаимодействия | взаимодействия | |
| | <p>обосновывает действия по каждому из перечисленных направлений, приводя примеры этих действий или объясняя их взаимосвязь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • фиксация цели консультирования для выбранной ситуации; • выбор формы консультирования; • определение этапов консультирования; • определение методов консультирования; • определение правил консультирования; | 20 |
| | дает оценку (прогноз) результативности действий по разработке программы консультирования потребителя в приведенной ситуации | 5 |
| 4. Разрабатывает стандарты информационного обслуживания для оператора контакт-центра | <p>описывает конкретную ситуацию с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> • размера и вида(ов) деятельности организации; • продуктов организации; • основных характеристик услуг контакт-центра; • особенностей потребителей (целевые группы) | 10 |
| | обосновывает необходимость разработки стандартов информационного обслуживания для операторов контакт-центра | 10 |
| | <p>обосновывает действия по каждому из перечисленных направлений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • определение процедуры обслуживания; • определение характеристик речи персонала при работе с клиентом, речевых приемов; • определение предпочтительных и недопустимых формулировок в информационном обслуживании; • установление правил поведения персонала в нестандартной (конфликтной) ситуации; • определение форм документирования стандартов информационного обслуживания | 20 |
| | дает оценку (прогноз) результативности действий по разработке стандартов информационного обслуживания в приведенной ситуации | 5 |
| 5. Проектирует контактную зону на предприятиях сервиса | <p>описывает конкретную ситуацию с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> • размера и вида(ов) деятельности организации; • основных характеристик услуг организации; • целевой группы клиентов (пола, возраста, дохода и иных значимых характеристик); • персонала организации, реализующего обслуживание клиентов; • архитектурно-планировочных решений организации; | 10 |
| | обосновывает необходимость проектирования контактной зоны на предприятии сервиса | 10 |
| | <p>обосновывает, исходя из ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • тип контактной зоны, адекватный услугам организации и ситуации; • показатели контактной зоны; • этапы организации контактной зоны; • алгоритм сервисного поведения персонала контактной | 20 |

| | | |
|---|---|----|
| | зоны; | |
| | дает оценку (прогноз) результативности действий по проектированию контактной зоны в приведенной ситуации | 5 |
| 6. Планирует процесс экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента | описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • вида(ов) деятельности организации; • основных характеристик услуг организации; • особенностей клиентов (целевые группы); • персонала организации, реализующего обслуживание клиентов; | 10 |
| | обосновывает необходимость планирования экспресс-оценки коммуникативных свойств клиентов | 10 |
| | обосновывает, исходя из ситуации: <ul style="list-style-type: none"> • фиксацию цели экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента; • выбор инструментов оценки; • описание процедуры реализации экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента, адекватной условиям организации и ситуации; • формулирование требований к ресурсному обеспечению реализации оценки; • предложения по использованию результатов экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента | 20 |
| | дает оценку (прогноз) результативности действий по планированию экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента в приведенной ситуации | 5 |
| 7. Планирует оценку потребностно-мотивационных характеристик клиента, необходимых для проектирования процессов сервиса | описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • вида(ов) деятельности организации; • основных характеристик услуг организации; • особенностей клиентов (целевые группы); • персонала организации, реализующего обслуживание клиентов; | 10 |
| | обосновывает необходимость планирования оценки потребностно-мотивационных характеристик клиента для проектирования процессов сервиса | 10 |
| | обосновывает, исходя из ситуации: <ul style="list-style-type: none"> • последовательности этапов работы (постановка цели, выбор инструментов оценки, реализация оценки, интерпретация полученных данных), характеризуя конкретные результаты для каждого этапа; • подбор методик изучения потребностей, мотивов и ценностей, адекватных цели оценки; • описание процедуры реализации оценки, адекватной условиям организации и ситуации; | 20 |
| | дает оценку (прогноз) результативности действий специалиста по планированию оценки потребностно-мотивационных характеристик клиента в приведенной ситуации | 5 |
| 8. Проектирует эффективную коммуникацию с клиентом | описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • вида(ов) деятельности организации; • основных характеристик услуг организации; • персонала организации; • особенностей клиентов организации (целевые группы) | 10 |

| | | |
|---|--|----|
| | обосновывает необходимость проектирования эффективной коммуникации с клиентом | 10 |
| | обосновывает, исходя из ситуации: <ul style="list-style-type: none"> • задачи коммуникации; • этапы коммуникации и конкретные результаты для каждого этапа; • выбор формы и методов коммуникации, соответствующий ситуации; • методы (техники) делового общения, адекватные ситуации и формам коммуникации; | 20 |
| | дает оценку (прогноз) результативности действий по проектированию эффективной коммуникации в приведенной ситуации | 5 |
| 9. Проектирует управление конфликтами в процессе сервисного взаимодействия | описывает конкретную конфликтную ситуацию на предприятии сервиса с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • структуры конфликта (стороны конфликта, предмет конфликта, образ конфликта, позиции сторон); • уровня конфликта; • стадии протекания конфликта; | 10 |
| | обосновывает необходимость в данной ситуации осуществления управления конфликтом | 10 |
| | обосновывает действия по каждому из перечисленных направлений: <ul style="list-style-type: none"> • выбор оптимальной модели поведения в конфликте; • определение функций управления конфликтом, адекватных стадии конфликта и выбранной модели поведения; • определение методов управления конфликтом; | 20 |
| | дает оценку результативности действий специалиста по управлению конфликтом в приведенной ситуации. | 5 |
| 10. Проектирует техническое задание на разработку сайта организации сферы услуг | описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • размера и сферы деятельности организации; • применяющиеся в организации маркетинговые технологии; • предполагаемые целевые группы посетителей сайта; • результатов анализа сайтов организаций-конкурентов; • имеющейся в организации инфраструктуры, которая может быть использована для разработки и поддержки сайта; • прогноза объема входящего и исходящего трафика сайта; | 10 |
| | обосновывает, необходимость разработки в данной ситуации официального сайта компании (организации), задавая метод реализации (средства площадки хостинга, ручная разработка, использование СМК – систем менеджмента контента (Joomla, 1С Битрикс и т.п.); | 10 |
| | обосновывает в данной ситуации, указывая взаимосвязи между последовательными действиями и/или пользуясь результатами предыдущих действий: <ul style="list-style-type: none"> • определение требований к исполнителю (исполнителям); • требования к интерфейсу; • требования к контенту; | 20 |

| | | |
|--|--|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> • требования к техническим характеристикам сайта (трафик, надежность, безопасность); • выбор хостинга; • выбор методов сопровождения сайта; • определение порядка и сроков для разработки сайта; • определение способов поддержания актуальности сайта (обновления). | |
| | дает оценку результативности выполненной деятельности по проектированию технического задания на разработку сайта с указанием методов оценки эффективности работы сайта (количество посетителей, трафик, оборот, рейтинг и т.п.). | 5 |
| 11. Проектирует систему информационной поддержки веб-представительств и порталов информационных услуг | описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • масштаба и назначения веб-представительства и/или портала информационных услуг; • имеющуюся в организации инфраструктуру, которая может быть использована для организации системы информационной поддержки; • существующие у организации каналы связи; • стадии жизненного цикла информационных услуг, предполагаемых для реализации; • предполагаемая целевая группа потребителей; • прогноза объема обращений; | 10 |
| | обосновывает, необходимость разработки в данной ситуации системы информационной поддержки веб-представительств (порталов информационных услуг), | 10 |
| | обосновывает в данной ситуации, указывая взаимосвязи между последовательными действиями и/или пользуясь результатами предыдущих действий: <ul style="list-style-type: none"> • определение требований к исполнителю (исполнителям); • требования к интерфейсу СМК (системы менеджмента контента); • определение регламента системы информационной поддержки веб-представительств (время отклика на запросы пользователей, частота обновления, поддержание актуальности хранимых документов и т.п.); | 20 |
| | дает оценку результативности выполненной деятельности по разработке системы информационной поддержки с указанием методов оценки результативности (количество жалоб, трафик, оборот, рейтинг в топах и поисковых выдачах и т.п.). | 5 |
| 12. Формулирует техническое задание на разработку информационной среды организации | описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • размера и сферы деятельности существующей или создаваемой организации; • существующих и планируемых материально-технических ресурсов; • особенностей информационных потоков организации; • предполагаемых группах пользователей; • имеющейся в организации инфраструктуры, которая может быть использована для формирования информационной среды; • прогноза развития организации; | 10 |
| | обосновывает, необходимость разработки в данной ситуации | 10 |

| | | |
|---|---|----|
| | стратегии формирования и развития информационной среды компании; | |
| | <p>обосновывает в данной ситуации, указывая взаимосвязи между последовательными действиями и/или пользуясь результатами предыдущих действий:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Определение целей и задач информационной среды, ее типа (открытая, закрытая, смешанная); • Описание стратегии развития информационной среды (по этапам); • Выбор аппаратных (конфигурация компьютеров, серверов, телекоммуникационного оборудования, сети) и программных (операционные системы, прикладное программное обеспечение, ТЗ на разработку специализированных программных продуктов) средств; • Определение порядка и сроков построения информационной среды; | 20 |
| | дает оценку результативности выполненной деятельности по формированию информационной среды и указывает средства оценки результативности (количество сбоев, удовлетворенность пользователей и т.п.). | 5 |
| 13. Разрабатывает систему внедрения и сопровождения веб-представительств и порталов информационных услуг | <p>описывает конкретную ситуацию с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> • масштаба и назначения веб-представительства и/или портала информационных услуг; • имеющуюся в организации инфраструктуру, которая может быть использована для организации системы внедрения и сопровождения; • существующие у организации каналы связи; • стадии жизненного цикла информационных услуг, предполагаемых для реализации; • предполагаемая целевая группа потребителей; • результатов анализа конкурентов; • прогноза объема обращений; | 10 |
| | обосновывает, необходимость разработки в данной ситуации системы внедрения и сопровождения веб-представительств (порталов информационных услуг), | 10 |
| | <p>обосновывает в данной ситуации, указывая взаимосвязи между последовательными действиями и/или пользуясь результатами предыдущих действий:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выбор методов реализации (аутсорс, собственные ресурсы, привлечение сотрудников на фрилансе); • Определение регламента системы внедрения и сопровождения веб-представительств (время отклика на запросы пользователей, частота обновления, поддержание актуальности хранимых документов и т.п.); • Разработка системы внедрения веб-представительств(порталов информационных услуг) как бизнес-проекта; • Разработка критериев оценки эффективности системы сопровождения в зависимости от ее типа. | 20 |
| | дает оценку результативности выполненной деятельности по | 5 |

| | | |
|--|--|--|
| | разработке системы и указывает средства оценки результативности в зависимости от его типа (количество жалоб, трафик, оборот, рейтинг, человеко-часы, затраченные финансовые ресурсы и т.п.). | |
|--|--|--|

Компетентностные результаты задания 2

| Компетентностные результаты | Показатели сформированности компетенций | Баллы |
|---|---|-------|
| На государственном экзамене студент: | | |
| 1. Разрабатывает продуктивно-маркетинговую стратегию организации сферы услуг | описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: <ul style="list-style-type: none"> • сферу деятельности организации; • состояние рынка; • позицию продукта (продуктов) организации на рынке; • новые рыночные возможности; | 10 |
| | обосновывает необходимость осуществления в данной ситуации разработки продуктивно-маркетинговой стратегии; | 10 |
| | обосновывает (по каждой из перечисленных позиций), указывая взаимосвязи между последовательными действиями и/или пользуясь результатами предыдущих действий: <ul style="list-style-type: none"> • цели, связанные с реализацией производимых или предполагаемых к производству продуктов или продукта организации; • потребителей продукта (-ов); • целевые рынки продукта (-ов); • принципы установления цен на продукт (-ы); • стратегию организации в области продвижения и распространения продукта (-ов) на соответствующих рынках; | 20 |
| | дает оценку результативности деятельности по разработке продуктивно-маркетинговой стратегии в приведенной ситуации. | 5 |
| 2. Разрабатывает мини-стратегию организации сферы услуг на основе осуществления первичного стратегического анализа | описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: <ul style="list-style-type: none"> • сферу деятельности организации; • состояние рынка; • стратегическую цель (цели) в соответствии с миссией организации; • необходимые для достижения цели изменения в деятельности организации; | 10 |
| | обосновывает необходимость осуществления в данной ситуации разработки мини-стратегии стратегии; | 10 |
| | обосновывает (по каждой из перечисленных позиций), указывая взаимосвязи между последовательными действиями и/или пользуясь результатами предыдущих действий: <ul style="list-style-type: none"> • формулировки внутренних стратегических проблем в соответствии с целями (целью); • формулировки внешних стратегических проблем в соответствии с целями (целью); • формулировки адекватных результатам проблемного анализа стратегических задач; | 20 |

| | | |
|---|--|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> фрагмент сформированного дерева стратегических задач; группировку стратегических приоритетов; | |
| | дает оценку результативности деятельности по разработке мини-стратегии в приведенной ситуации. | 5 |
| 3. Разрабатывает программу маркетингового исследования в организации сферы услуг | описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: <ul style="list-style-type: none"> размер организации, сферу ее деятельности; стратегические рыночные цели организации; ситуации на рынке (особенности рынка, темпы изменения ситуации, уровень конкуренции); | 10 |
| | обосновывает необходимость проведения маркетингового исследования для принятия решений по определению: <ul style="list-style-type: none"> цели маркетинга и/или продукта организации (ассортимент, свойства продукта) и/или целевой группы потребителей одного из продуктов и/или позиции продукта (продуктов) организации на рынке; | 10 |
| | обосновывает, исходя из ситуации: <ul style="list-style-type: none"> проблему исследования; задачу (задачи) исследования; выбор методов исследования; порядок, ресурсы и сроки проведения исследования; | 20 |
| | дает оценку (прогноз) результативности деятельности по разработке и реализации программы маркетингового исследования в приведенной ситуации. | 5 |
| 4. Разрабатывает план проведения рекламной кампании в организации сферы услуг | описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: <ul style="list-style-type: none"> размер организации, сферу ее деятельности; стратегические рыночные цели организации; ситуацию на рынке (особенности рынка, темпы изменения ситуации, уровень конкуренции); | 10 |
| | обосновывает необходимость проведения рекламной кампании, указывая: <ul style="list-style-type: none"> продукт организации (ассортимент, свойства продукта); целевую группу потребителей одного из продуктов; позицию продукта (продуктов) организации на рынке; цель маркетинга организации; | 10 |
| | обосновывает, исходя из ситуации: <ul style="list-style-type: none"> задачи рекламной кампании; критерии эффективности рекламной кампании; особенности целевой аудитории (отношение, восприятие); отбор элементов маркетинговых коммуникаций и средств их реализации; порядок и сроки реализации рекламной кампании; | 20 |
| | дает оценку (прогноз) результативности деятельности по разработке плана рекламной кампании в приведенной ситуации на основе ее эффективности. | 5 |
| 5. Разрабатывает | описывает конкретную ситуацию с указанием следующих характеристик: | 10 |

| | | | |
|--|---|---|----|
| управленческий проект организации сферы услуг | В | <ul style="list-style-type: none"> • вида деятельности организации, размера организации; • миссии организации; • ассортимента продуктов организации; • основных и вспомогательных процессов организации; • компонентов ближней внешней среды организации, имеющих влияние на ее деятельность; • дерева проблем организации, построенного на основе миссии и анализа внешней и внутренней среды; • проблемы организации, подлежащей решению в условиях ограниченности времени и/или ресурсов; | |
| | | обосновывает необходимость решения сформулированной проблемы путем разработки и реализации организационного проекта; | 10 |
| | | обосновывает последовательность действий разработчиков и исполнителей проекта (указывая взаимосвязи действий) по определению: <ul style="list-style-type: none"> • общей цели проекта, адекватной проблеме; • конкретной цели проекта, конечного результата проекта, его показателей и измерителей; • постановке задач проекта первого уровня и показателей их решения; • декомпозиции одной из задач первого уровня до шагов решения задачи; | 20 |
| | | дает оценку (прогноз) результативности деятельности по разработке проекта на основе анализа контролируемых параметров. | 5 |
| 6. Планирует внедрение инноваций в управлении организацией сферы услуг | В | описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • характеристик соответствия / несоответствия выпускаемого предприятием продукта запросам потребителей; • характеристик основного и вспомогательного производства (обеспеченность различными ресурсами, техническая и технологическая обеспеченность производства); | 10 |
| | | на основании описания ситуации обосновывает необходимость внедрения инновации, определяя и формулируя проблему; | 10 |
| | | обосновывает действия менеджеров организации: <ul style="list-style-type: none"> • по выбору внедряемой инновации (называет и классифицирует формируемые в процессе внедрения инновации конкурентные преимущества); • по проектированию необходимых для внедрения инновации ресурсов; • по прогнозированию результатов реализации инновации; • по прогнозированию дополнительных эффектов реализации инновации; • по разработке плана действий, обеспечивающих внедрение инновации; | 20 |
| | | дает оценку (прогноз) результативности деятельности по управлению внедрением инновации в приведенной ситуации на основе критериев эффективности внедрения инноваций. | 5 |
| 7. | | описывает конкретную ситуацию с указанием: | 10 |

| | | |
|--|---|----|
| Осуществляет регламентирован ие процесса в организации сферы услуг | <ul style="list-style-type: none"> • вида деятельности организации, размера организации; • миссии организации; • целей организации в области качества; • перечня основных и обслуживающих бизнес-процессов; | |
| | обосновывает необходимость регламентирования процессов организации (на примере одного из названных процессов, указывая проблемы его осуществления); | 10 |
| | обосновывает (по каждой из перечисленных позиций) действия менеджера по документированию данного бизнес-процесса: <ul style="list-style-type: none"> • формулирование измеримых целей процесса; • идентификация выхода процесса и его потребителей, входов процесса и его поставщиков; • определение владельца процесса; • определение подпроцессов с указанием их входов и выходов; • определение параметров процесса (по подпроцессам) как основных требований к его реализации; • определение ресурсов процесса (по подпроцессам) с указанием конкретных характеристик по каждому ресурсу; • определение способов контроля процесса; • фиксация перечня документации, сопровождающей и регламентирующей данный процесс в организации; • определение действий менеджера по управлению процессом, его оптимизации и поддержанию процесса в рабочем состоянии; | 20 |
| | дает оценку (прогноз) результативности деятельности управлению процессом, его оптимизации и поддержанию процесса в рабочем состоянии на основе его регламентирования. | 5 |
| 8. Разрабатывает кадровую стратегию организации сферы услуг | описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: <ul style="list-style-type: none"> • сферу деятельности организации; • необходимость изменения деятельности организации (запуска нового продукта (продуктов), модернизации выпускаемого продукта (продуктов), модернизации производства выпускаемого продукта (продуктов) и т.д.) на основе продуктово-маркетинговой стратегии либо функциональных стратегий; | 10 |
| | обосновывает необходимость осуществления в данной ситуации разработки кадровой стратегии; | 10 |
| | обосновывает выбор стратегической альтернативы, иллюстрируя реализацию выбранной альтернативы примерами конкретных программ действий по каждой из следующих областей, четко указывая категорию (категории) персонала и (или) менеджмента: <ul style="list-style-type: none"> • отбор, продвижение и расстановка кадров, • оценка положения человека в организации, • система вознаграждения, обеспечивающая адекватную компенсацию, четко обозначенные выгоды и мотивацию поведения, развитие управления, создающего механизмы повышения квалификации и продвижения по служебной лестнице; | 20 |



| | | |
|---|---|----|
| | дает оценку результативности деятельности по разработке кадровой стратегии в приведенной ситуации. | 5 |
| 9. Осуществляет калькуляцию себестоимости продукта предприятия сферы услуг | описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • вида деятельности организации; • продукта предприятия (организации); | 10 |
| | обосновывает необходимость расчета себестоимости; | 10 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • приводит метод калькуляции; • обосновывает адекватность выбранного метода калькуляции характеристикам продукта; • перечисляет исходные данные для калькуляции; • проводит обоснование по каждому виду исходных данных; • задает исходные данные для расчета, адекватные специфике продукта и методу калькуляции; • приводит пример, подтверждающий непротиворечивость исходных данных; • выполняет расчет себестоимости; | 20 |
| | приводит примеры управленческих решений, принятых на основе калькуляции себестоимости продукта. | 5 |
| 10. Разрабатывает управленческие решения на основе диагностики финансовой устойчивости предприятия сферы услуг | описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • вида деятельности организации; | 10 |
| | обосновывает необходимость анализа финансовой устойчивости в данной ситуации; | 10 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • представляет показатели, используемые для анализа; • обосновывает выбор показателей; • приводит способы расчета показателей (формулы); • представляет характеристику источников данных, необходимых для расчета показателей; • задает исходные данные для расчета показателей, адекватные выбранным показателям; • выполняет расчет показателей; • представляет обоснование способов интерпретации результатов расчета показателей; | 20 |
| | обосновывает управленческие решения на основе диагностики финансовой устойчивости предприятия. | 5 |
| 11. Разрабатывает бизнес-план создания предприятия сферы услуг | описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • вида деятельности организации; • продукта предприятия малого бизнеса; | 10 |
| | обосновывает необходимость разработки бизнес - плана производства нового продукта организации, указывая возможные последствия отсутствия бизнес – плана; | 10 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • приводит структуру бизнес - плана и последовательность его разработки; • приводит показатели качества продукта с обоснованием включения в перечень каждого из показателей; • иллюстрирует примерами соответствие производственного плана плану сбыта; • иллюстрирует примерами соответствие производственного плана показателям качества продукта; • иллюстрирует примерами соответствие организационного | 20 |

| | | |
|--|---|----|
| | <p>плана плану сбыта;</p> <ul style="list-style-type: none"> • иллюстрирует примерами соответствие организационного плана производственному плану; • иллюстрирует примерами соответствие организационного плана показателям качества проектируемого продукта; • приводит варианты финансирования бизнес - плана (не менее двух) и обосновывает выбор одного из них; | |
| | объясняет алгоритм оценки экономической эффективности предлагаемого бизнес – плана, приводя возможные интерпретации результатов оценки. | 5 |
| 12. Планирует набор и отбор персонала в организации сферы услуг | <p>описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя:</p> <ul style="list-style-type: none"> • размер организации, сферу ее деятельности; • ситуацию на рынке труда; • структуру кадровой службы (или иного органа управления персоналом); • необходимость увеличения/пополнения/замены человеческих ресурсов, четко фиксируя причины этих изменений | 10 |
| | обосновывает необходимость планирования набора и отбора персонала с целью обеспечения организации необходимыми человеческими ресурсами; | 10 |
| | <p>обосновывает действия менеджера в рамках планирования набора и отбора персонала, указывая:</p> <ul style="list-style-type: none"> • качественную и количественную потребность организации в новом персонале, указывая конкретные вакантные должности и количество требуемых работников; • перечень квалификационных требований к кандидатам на вакантные должности; • профиль компетенций для одной вакантной должности и адекватные методы оценки компетенций; • выбор методов поиска и привлечения персонала для обеспечения набора персонала; • процедуру отбора персонала, адекватную условиям данной организации (целям, ресурсам, рынку рабочей силы и др.); • требования к ресурсному обеспечению процесса набора и отбора; | 20 |
| | дает оценку результативности деятельности по набору и отбору персонала в приведенной ситуации. | 5 |
| 13. Планирует процесс обучения персонала в организации сферы услуг | <p>описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя:</p> <ul style="list-style-type: none"> • размер организации, сферу ее деятельности; • ситуацию на данном сегменте рынка труда; • стратегические цели/цель организации и адекватные им задачи персонала, обуславливающие необходимость повышения квалификации персонала или приобретения им новых профессиональных компетенций; | 10 |
| | обосновывает необходимость планирования процесса обучения отдельных категорий персонала в сложившейся ситуации | 10 |
| | обосновывает для выбранной категории персонала: | 20 |



| | | |
|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • цели и адекватные им конкретные результаты обучения, указывая субъекта управления обучением персонала; • конкретные потребности организации в обучении персонала, характеризуя методы определения потребностей для конкретных должностей и\или рабочих мест; • требования к программам обучения в соответствии с планируемыми результатами; • выбор или необходимость разработки программ обучения с учетом сформулированных требований; • организационных форм обучения, адекватных выбранным программам; • способы организации обратной связи (промежуточный и итоговый контроль) в управлении обучением в соответствии с ожидаемыми результатами; • требования к ресурсному обеспечению процесса обучения | |
| | <p>дает оценку результативности деятельности по обучению персонала в приведенной ситуации.</p> | 5 |

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к Программе государственного экзамена
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) «Информационный сервис»
Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

| Наименование должности | ФИО | Подпись | Дата |
|--|---------------|---|------------|
| Проректор по учебно-методической работе и качеству образования | Н.Н. Кислова |  | 26.11.2020 |
| Начальник учебно-методического управления | Н.Ю. Еремина |  | 26.11.2020 |
| Руководитель отдела контента ООО «Товары и Услуги» | Ю.В. Мусатова |  | 26.11.2020 |

Составители:

| Наименование должности | ФИО | Подпись | Дата |
|---|----------------|---|------------|
| Декан факультета экономики, управления и сервиса, заведующий кафедрой управления, сервисных технологий и экономического образования | Л.И. Фишман |  | 26.11.2020 |
| Руководитель ОПОП по направлению 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Информационный сервис») | А.Н. Кадиленко |  | 26.11.2020 |