

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.07.2024 11:46
Уникальный программный ключ:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b58ed24f6da2f41a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

УТВЕРЖДАЮ



В.Д. Серяков

«30» августа 2024 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

43.03.01 Сервис

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): медиа технологии, деловой и выставочный сервис

квалификация (степень) выпускника – бакалавр

УТВЕРЖДЕНА

на заседании Ученого совета Института
протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Москва - 2024

1. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ

В соответствии с законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» (от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ); приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. № 514 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис»; приказом Министерства образования и науки РФ № 636 от 29 июня 2015 г. «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»; Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета в АНО ВО Институт современного образования и информационных технологий заключительным и обязательным этапом подготовки студентов является государственная итоговая аттестация.

1.1. Аттестационные испытания

Целью государственной итоговой аттестации является оценка уровня подготовки выпускника образовательной организации к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Государственная итоговая аттестация выпускников проводится по всем основным образовательным программам высшего образования, имеющим государственную аккредитацию.

Государственная итоговая аттестация выпускников, завершающих обучение по программам высшего образования, является обязательной.

К итоговым аттестационным испытаниям, входящим в состав государственной итоговой аттестации, допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной образовательной программы и успешно сдавшее все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом института.

При условии успешного прохождения всех установленных видов итоговых аттестационных испытаний, входящих в государственную итоговую аттестацию, выпускнику института присваивается соответствующая квалификация (степень) и выдается диплом государственного образца о высшем образовании.

Повторное прохождение этапов итоговой аттестации с целью повышения оценки не допускается.

Государственная итоговая аттестация выпускника по направлению подготовки 43.03.01 Сервис состоит из аттестационных испытаний следующих видов:

- **Государственный экзамен по направлению подготовки;**
- **Защита выпускной квалификационной работы.**

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме дипломной работы. Программа государственного экзамена по направлению, а также критерии оценки выпускных квалификационных работ разрабатываются на выпускающей кафедре сервиса и утверждаются Ученым советом АНО ВО Институт современного образования и информационных технологий.

1.2. Функции и структура государственных экзаменационных комиссий

Для проведения государственной итоговой аттестации приказом ректора института формируются (после утверждения председателя государственной экзаменационной комиссии в Минобрнауки России) государственные экзаменационные комиссии по каждой основной профессиональной образовательной программе высшего образования.

Государственные экзаменационные комиссии руководствуются в своей

деятельности приказом Минобрнауки России № 636 от 29 июня 2015 г. «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», соответствующими ФГОС ВО в части, касающейся требований к государственной итоговой аттестации, учебно-методической документацией, разрабатываемой институтом на основе ФГОС ВО, и методическими рекомендациями учебно-методических объединений высших учебных заведений.

Основными функциями государственной экзаменационной комиссии являются:

- определение соответствия подготовки и уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО;
- принятие решения о присвоении квалификации (степени) по результатам государственной итоговой аттестации и выдаче выпускнику соответствующего диплома государственного образца о высшем образовании;
- разработка рекомендаций, направленных на совершенствование подготовки студентов, на основании результатов работы государственной экзаменационной комиссии.

Государственные экзаменационные комиссии действуют в течение одного календарного года.

Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность всех экзаменационных комиссий (ГЭК по приему государственного экзамена, по защите ВКР), обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Председатель государственной экзаменационной комиссии может возглавлять одну из экзаменационных комиссий и принимать участие в работе любой из них на правах ее члена.

Председатели экзаменационных комиссий по отдельным видам итоговых аттестационных испытаний являются заместителями председателя государственной экзаменационной комиссии.

Составы ГЭК утверждаются приказом по Институту на основании представлений руководителей ОПОП при согласовании начальника учебного отдела и проректора по учебно-методической работе.

Составы ГЭК формируются из профессорско-преподавательского состава и научных работников института, а также лиц, приглашаемых из сторонних организаций: специалистов предприятий, организаций и учреждений – представителей работодателей и их объединений, ведущих преподавателей и научных сотрудников других высших учебных заведений.

1.3. Порядок проведения государственной итоговой аттестации

Порядок и сроки проведения государственных экзаменов, порядок выполнения и защиты ВКР, критериев их оценки устанавливаются в соответствии с требованиями ФГОС ВО, учебных планов и календарных учебных графиков по каждой ОПОП ВО.

Порядок проведения государственных аттестационных испытаний по конкретным ОПОП доводится до сведения студентов всех форм получения образования не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации путем выдачи в печатном виде, а также предоставления Программы государственной итоговой аттестации для выпускников по ОПОП (Программа государственного экзамена; Примерной тематики ВКР; Требований по выполнению и оценке ВКР).

График государственной итоговой аттестации (сроки проведения государственных экзаменов и защиты ВКР) утверждается в рамках календарного учебного графика (но не менее чем за шесть месяцев до начала государственных экзаменов). Студентам заочной формы обучения на период ИГА выдается справка-вызов по установленной форме на 4 месяца.

График работы каждой экзаменационной комиссии (дата и время проведения государственного экзамена, защиты выпускной квалификационной работы бакалавров и специалистов), предварительно согласованный с председателем государственной экзаменационной комиссии, формируется руководителем ОПОП, утверждается проректором по учебно-методической работе, доводится до сведения студентов и членов комиссий не позже чем за месяц до начала итогового аттестационного испытания. Графики размещаются на стендах факультетов, кафедр. На стендах также размещается информация о составе государственных экзаменационных комиссий.

Приказ о допуске студентов к государственной итоговой аттестации утверждается после завершения в полном объеме освоения основной образовательной программы по направлению подготовки (специальности) высшего образования, разработанной институтом в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Сдача государственных экзаменов и защита выпускных квалификационных работ проводятся на открытых заседаниях экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

В государственную экзаменационную комиссию по приему государственного экзамена представляются следующие документы:

- приказ о составе ГЭК,
- приказ о допуске студентов к ГИА,
- программа государственного экзамена,
- экзаменационные билеты,
- оформленные зачетные книжки студентов,
- чистая бумага со штампом для ответов,
- список студентов, претендующих на получение дипломов с отличием,
- протоколы заседаний ГЭК по приему государственных экзаменов.

Результаты каждого вида государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний комиссий.

Выпускнику, достигшему особых успехов в освоении профессиональной образовательной программы и прошедшему все виды аттестационных испытаний с оценками «отлично» и «хорошо» (при этом оценок «хорошо» должно быть не более 25% общего количества оценок, а итоговый экзамен и защита дипломной работы (проекта) оценены на «отлично»), может быть выдан диплом с отличием.

По положительным результатам государственной итоговой аттестации, оформленным протоколами экзаменационных комиссий по каждому из видов аттестационных испытаний, ГЭК принимает решение о присвоении выпускнику соответствующей квалификации (степени) и выдаче диплома о высшем образовании государственного образца.

Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов председатель комиссии (или заменяющий его заместитель) обладает правом решающего голоса.

В особых случаях (нарушениях процедуры, медицинские показания) студент имеет право подать апелляцию.

Студенту, не проходившему итоговых аттестационных испытаний по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), должны быть предоставлена возможность пройти итоговые аттестации без отчисления из вуза. Он может сдать государственный экзамен или защитить ВКР на одном из следующих заседаний ГЭК. Если план заседаний комиссии в текущем семестре исчерпан, заведующий выпускающей кафедрой и председатель совместно назначают внеплановое заседание комиссии. Его проводят в срок

не позднее четырех месяцев, начиная с даты, указанной на документе, предъявленном выпускником.

Студент, не прошедший итоговую аттестацию по неуважительной причине или получивший на итоговой аттестации неудовлетворительные оценки, вправе пройти данную аттестацию повторно не ранее чем через три месяца и не позднее чем через пять лет после прохождения ГИА впервые.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы и (или) отчисленным из института, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому институтом.

При восстановлении в высшем учебном заведении для прохождения повторной государственной итоговой аттестации выпускнику по решению вуза может быть изменена тема выпускной квалификационной работы.

Пересдача государственных экзаменов и повторная защита выпускных квалификационных работ с целью повышения положительной оценки не разрешается. Апелляции на решения экзаменационных комиссий по всем видам итоговых аттестационных испытаний рассматриваются апелляционной комиссией в соответствии с Положением об апелляционных комиссиях института.

1.4. Требования к результатам освоения образовательной программы, установленным ФГОС ВО, проверяемым в ходе государственной итоговой аттестации

Выпускник, освоивший основную профессиональную образовательную программу высшего образования (ОПОП ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) должен иметь знания и навыки, то есть компетенции, необходимые для решения задач, соответствующих его квалификации, и выполнения должностных обязанностей, предусмотренных квалификационными требованиями (профессиональными стандартами).

Области и сферы профессиональной деятельности бакалавров.

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата (далее - выпускники), могут осуществлять профессиональную деятельность:

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Объектами профессиональной деятельности бакалавров являются:

- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
- организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;
- технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности;
- потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности;
- первичные трудовые коллективы.

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 Сервис готовится к следующим типам задач профессиональной деятельности:

- организационно-управленческий;
- сервисный;

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС.

Исходя из потребностей рынка труда, научно-исследовательских и материально-технических ресурсов Института направленность программы бакалавриата - Медиа технологии, деловой и выставочный сервис, конкретизирует содержание программы в рамках направления подготовки 43.03.01 Сервис путем ориентации ее на область, сферы и тип задач профессиональной деятельности выпускников.

Образовательная программа направлена на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по организации постпродажного обслуживания и сервиса в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.10.2014 г. N 864н, выполнению обобщенной трудовой функции «организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) (код В), выполнению трудовой функции "организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции (код В/01.6), "разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса (код В/02.6).

1.5. Планируемые результаты освоения образовательной программы - компетенции выпускника как совокупный ожидаемый результат образования по завершении освоения ОПОП ВО.

Выпускник по направлению подготовки 43.03.01 Сервис с квалификацией (степенью) «бакалавр» должен обладать следующими универсальными компетенциями (УК):

Код компетенции	Категория компетенций	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-1	Системное и критическое мышление	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачи, выделяя их базовые составляющие при исследовании рынка индустрии сервиса для формирования базы услуг и привлечения потенциального потребителя УК-1.2 Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи в процессе организации делового и выставочного сервиса УК-1.3 Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки с целью привлечению потенциальных потребителей УК-1.4 Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников рынка медиа технологий, делового и выставочного сервиса УК-1.5 Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи при прогнозировании деятельности в индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса
УК-2	Разработка и реализация проектов	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение с учетом требований требования к нормативно - правовым нормам в сервисной деятельности УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из принципов организации услуг в условиях имеющихся ресурсов, ограничений и требований потребителя предприятий сервиса; УК-2.3 Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время по организации предприятия индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса УК-2.4 Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта на предприятиях сервиса
УК-3	Командная работа и	Способен осуществлять	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии

	лидерство	социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в профессиональной команде. УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных социальных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в деятельности предприятия сервиса УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения личностного, образовательного и профессионального роста. УК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами профессиональной команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы профессиональной команды.
УК-4	Коммуникация	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке	УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в индустрии сервиса УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках при организации деятельности на предприятии индустрии сервиса. УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках с партнерами индустрии сервиса. УК-4.4 Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры в профессиональной команде на государственном и иностранном (-ых) языках. УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного (-ых) на государственный язык при составлении документации предприятий индустрии сервиса.
УК-5	Межкультурное взаимодействие	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. УК-5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. УК-5.3 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
УК-6	Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы при управлении предприятием сервиса. УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности предприятий сервиса и требований рынка труда. УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата при проектировании и реализации услуг. УК-6.5. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков в индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса
УК-7	Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. Здоровьесбережение)	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни. УК-7.2 Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.

УК-8	Безопасность жизнедеятельности	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте. УК-8.2 Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. УК-8.3 Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте. УК-8.4 Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.
УК-9	Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Находит и критически анализирует информацию о экономически выгодных решениях на предприятиях сервиса УК-9.2 Рассматривает различные методы отбора экономических решений, оценивая их достоинства и недостатки с целью привлечению потенциальных потребителей на предприятие. УК-9.3 Определяет и оценивает практические последствия возможных методов сбора информации о результатах экономической деятельности предприятия делового и выставочного сервиса
УК-10	Гражданская позиция	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1 Анализирует правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности, УК-10.2 Формирует собственные суждения и оценки в способах профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней. УК-10.3 Определяет и оценивает практическую пользу от организации мероприятий, обеспечивающих формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в обществе

Выпускник по направлению подготовки 43.03.01 Сервис с квалификацией (степенью) «бакалавр» должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

Код компетенции	Категория компетенций	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ОПК-1	Технологии	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Знает историю развития сервиса, ее современное состояние и перспективы развития. ОПК-1.2 Осуществляет применение видов сервисной деятельности и современного программного обеспечения в сфере сервиса. ОПК-1.3 Корректно интерпретирует классификации услуг и их характеристики. ОПК-1.4 Обладает навыками анализа проблем в сфере сервиса. ОПК-1.5 Имеет практический опыт работы с применением технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса.
ОПК-2	Управление	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Знает историю развития менеджмента в сервисе. ОПК-2.2 Осуществляет применение теории организации. ОПК-2.3 Корректно интерпретирует основные функции управления сервисной деятельностью. ОПК-2.4 Обладает навыками менеджмента в сервисе. ОПК-2.5 Имеет практический опыт работы в организации процесса сервиса.
ОПК-3	Качество	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Знает принципы построения услуг с учетом международных и национальных стандартов. ОПК-3.2 Осуществляет использование стандартов и другую нормативную документацию при оценке контроля качества и сертификации изделий, работ и услуг. ОПК-3.3 Корректно интерпретирует использование стандартов и другую нормативную документацию при оценке контроля качества и сертификации изделий, работ и услуг. ОПК-3.4 Обладает навыками осуществления контроля над использованием стандартов и других нормативную документацию при оценке контроля качества и сертификации изделий, работ и услуг на их соответствие санитарным нормам

			и правилам, навыками в проведении экспертных оценок. ОПК-3.5 Имеет практический опыт работы в осуществлении контроля качества в процессе оказания услуг в профессиональной деятельности.
ОПК-4	Маркетинг	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1 Знает принципы исследования рынка для организации продвижения сервисной продуктов. ОПК-4.2 Осуществляет использование теоретических основ эффективной деятельности товаропроизводителя в сфере сервиса, также основ продвижения сервисных продуктов. ОПК-4.3 Корректно интерпретирует использование методов исследования рынка для организации продвижения сервисной продуктов. ОПК-4.4 Обладает навыками использования технологий процесса управления предприятием индустрии сервиса, определения стратегии потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг. ОПК-4.5 Имеет практический опыт работы в осуществлении исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов
ОПК-5	Экономика	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Знает экономические основы отбора обоснованных решений на предприятии сервиса. ОПК-5.2 Осуществляет использование основ экономических знаний при организации деятельности предприятия сервиса. ОПК-5.3 Имеет практический опыт использования экономических основ при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.
ОПК-6	Право	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1 Знает основные нормативные правовые акты в сфере сервиса. ОПК-6.2 Осуществляет корректное использование теоретических правовых основ в сфере сервиса. ОПК-6.3 Имеет практический опыт использования нормативных правовых основ в сфере сервиса.
ОПК-7	Безопасность в сервисе	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Знает основные правила безопасности обслуживания потребителей и требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. ОПК-7.2 Обладает навыками использования основных методов обеспечения безопасности потребителей. ОПК-7.3 Имеет практический опыт работы в осуществлении контроля за обеспеченностью качества безопасности обслуживания потребителей в процессе оказания услуг в профессиональной деятельности.
ОПК-8	Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Знает основные этапы проектирования технологических процессов сервиса посредством внедрения системы автоматизированного проектирования как современной информационной технологии; ОПК-8.2 Обладает навыками контроля и корректировки процесса проектирования технологических процессов сервиса посредством внедрения система автоматизированного проектирования. ОПК-8.3 Имеет практический опыт работы в организации процесса проектирования посредством информационно-коммуникационных технологий.

Выпускник по направлению подготовки 43.03.01 Сервис с квалификацией (степенью) «бакалавр» должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

Код компетенции	Типы задач профессиональной деятельности	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-1	сервисный	Способен к осуществлению управления процессами постпродажного обслуживания посредством проведения исследований особенностей потребителя	ПК-1.1 Знает методы управления процессами постпродажного обслуживания посредством проведения исследований особенностей потребителя ПК-1.2 Осуществляет управление процессами постпродажного обслуживания посредством проведения исследований особенностей потребителя ПК-1.3 Корректно интерпретирует различные явления постпродажного обслуживания в рамках контактной зоны предприятия сервиса посредством проведения исследований особенностей потребителя ПК-1.4 Обладает навыками анализа результатов постпродажного обслуживания посредством

			проведения исследований особенностей потребителя ПК-1.5 Имеет практический управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса посредством проведения исследований особенностей потребителя
ПК-2	сервисный	Способен к разработке мероприятий по управлению процессами сервиса на основе изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ПК-2.1 Знает методы разработки мероприятий по управлению процессами сервиса на основе изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности ПК-2.2 Осуществляет разработку мероприятий по управлению процессами сервиса на основе изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности ПК-2.3 Имеет практический опыт разработки мероприятий по управлению процессами сервиса на основе изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-3	организационно-управленческий	Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3.1 Знает регламент разработки мероприятий по организации деятельности служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3.2 Осуществляет разработку и проведение мероприятий по организации деятельности служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3.3 Имеет практический опыт работы по организации деятельности служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами
ПК-4	организационно-управленческий	Способен к организации деятельности социокультурных мероприятий посредством взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг	ПК-4.1 Знает порядок организации деятельности социокультурных мероприятий посредством взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг. ПК-4.2 Осуществляет организацию деятельности социокультурных мероприятий посредством взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг. ПК-4.3 Контролирует и анализирует процесс организации деятельности социокультурных мероприятий посредством взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг. ПК-4.4 Обладает навыками организации деятельности социокультурных мероприятий посредством взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг. ПК-4.5 Имеет практический опыт работы по организации деятельности социокультурных мероприятий посредством взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг.
ПК-5	организационно-управленческий	Способен выявить естественнонаучную сущность проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем	ПК 5.1 Знает способы выявления естественнонаучной сущности проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем ПК-5.2 Осуществляет работу по выявлению естественнонаучной сущности проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем

			искусственных систем ПК-5.3 Способен выявлять естественнонаучную сущность проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем ПК-5.4 Обладает навыками выявления естественнонаучной сущности проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем ПК-5.5 Имеет практический опыт работы по выявлению естественнонаучной сущности проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем
--	--	--	--

2. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

2.1. Общие положения государственного экзамена

Итоговый государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.01 Сервис является одним из видов аттестационных испытаний в составе государственной итоговой аттестации выпускников. Он проводится с целью проверки уровня и качества общей, и, прежде всего, общепрофессиональной и специальной подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Состав государственного экзамена формируется с учетом основных требований к уровню подготовки, знаниям, умениям и навыкам, предъявляемым Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, определяющими назначение, профессиональный потенциал и квалификацию выпускников, совокупность, последовательность преподавания и содержание дисциплин, видов учебных занятий, предусмотренных рабочими и учебными планами.

Ежегодно за шесть месяцев до даты приема государственного экзамена на заседании выпускающей кафедры обсуждаются, корректируются и утверждаются состав и содержание вопросов дисциплин, включаемых в государственный экзамен.

В соответствии с государственными требованиями к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) в состав государственного экзамена включены дисциплины:

- Сервисология
- Основы имиджологии в сервисе
- Проектирование процесса оказания услуг

2.2. Порядок проведения государственного экзамена

Государственная итоговая аттестация начинается с проведения государственных экзаменов.

К государственному экзамену допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной образовательной программы по направлению подготовки высшего образования, разработанной высшим учебным заведением в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа государственного экзамена должна включать:

- требования к результатам освоения ОПОП ВО, установленным ФГОС ВО, проверяемым в ходе экзамена (компетенции выпускника);
- перечень дисциплин (разделов дисциплины), выносимых на государственный экзамен; перечень оценочных заданий (вопросов и заданий); принцип формирования экзаменационных билетов (количество теоретических вопросов и практических заданий);

- описание формы проведения экзамена (устно, письменно, тест и др.; время, отводимое на подготовку к ответу; продолжительность опроса; возможность использования печатных материалов, вычислительных и иных технических средств и др.);
- критерии формирования экзаменационной оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»);
- список рекомендуемой литературы.

Порядок проведения государственных экзаменов доводится до сведения студентов выпускающими кафедрами не позднее, чем за шесть месяцев до начала ГИА.

Экзаменационные билеты (задания) государственного экзамена утверждаются проректором по учебной работе и являются едиными для всех структурных подразделений института, реализующих данную ОПОП.

До проведения государственного экзамена заведующим выпускающей кафедры организуются консультации и/или обзорные лекции в установленном объеме. Расписание консультаций по государственному экзамену утверждается заведующим выпускающей кафедры/факультета и размещается на стенде кафедры/факультета.

Экзамен проводится в письменной форме. *Студентам экзаменационные билеты выдаются непосредственно на экзамене.* На оформление письменного ответа на вопросы экзаменационного билета отводится не более двух астрономических часов.

Заседание государственной экзаменационной комиссии по приему государственного экзамена проводится согласно утвержденному графику.

Государственный экзамен проводится в виде открытых заседаний экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее списочного состава. Присутствие посторонних лиц на государственных экзаменах допускается только с разрешения ректора (проректора по учебной работе).

На итоговом экзамене студенты получают экзаменационный билет, содержащий 3 теоретические вопроса.

В случае обнаружения у выпускника после получения им экзаменационного билета учебных пособий, методических материалов, учебной и иной литературы (за исключением разрешенных для использования на государственном экзамене), конспектов, шпаргалок, независимо от типа носителя информации, а также любых технических средств и средств передачи информации, либо использования им подсказки, вне зависимости от того, были ли использованы указанные материалы и (или) средства в подготовке к ответу на государственном экзамене, комиссия изымает до окончания государственного экзамена указанные материалы и (или) средства с указанием соответствующих сведений в протоколе заседания ГЭК и принимает решение об оценке знаний такого выпускника «неудовлетворительно» либо о продолжении государственного экзамена.

По завершении экзамена экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает ответы каждого студента, анализирует проставленные членами комиссии оценки и выставляет каждому студенту согласованную оценку по итоговому экзамену в целом по системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». В случае расхождения мнения членов экзаменационной комиссии по итоговой оценке решению экзаменационной комиссии принимается на закрытом заседании простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Итоговая оценка по экзамену заносится в протокол заседания экзаменационной комиссии, сообщается студенту и проставляется в зачетную книжку студента, визируется председателем, членами экзаменационной комиссии (равно как и в протоколе).

В случае получения студентом по итоговому экзамену по направлению подготовки итоговой оценки «неудовлетворительно», он не допускается к выполнению и защите дипломной работы (проекта) и отчисляется из вуза с получением справки об обучении.

Листы с ответами студентов на экзаменационные вопросы вместе с копией протокола об итогах экзамена формируются секретарем комиссии в отдельную папку «Итоговый государственный экзамен» и хранятся в течение трех лет на выпускающей кафедре.

2.3. Фонд оценочных средств государственного экзамена.

Профессиональная деятельность выпускников, завершивших обучение по образовательной программе высшего образования направления подготовки 43.03.01 Сервис, связана с процессами сервиса, обеспечивающих предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

В ходе государственного экзамена осуществляется проверка сформированности следующих **общепрофессиональных компетенций**:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)	
Качество	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать	Формы организации и методы обслуживания потребителя, обеспечивающие качество процессов оказания услуг на предприятии сервиса. ОПК-3-31
				Требования к качеству обслуживания потребителей с учетом типологии потребителей товаров и услуг предприятий сервиса. ОПК-3-32
			Уметь	Организовать процесс сервиса на требуемом уровне качества услуг с учетом необходимых ресурсов и средств ОПК-3-У1
				Контролировать уровень качества предоставляемого сервиса услуг с учетом требований потребителей. ОПК-3-У2
			Владеть	Приемами взаимодействия с потребителями предприятий сервиса с учетом возможных вариантов и требуемого качества обслуживания. ОПК-3-В1
				Навыками контроля качества предоставляемого сервиса услуг по обслуживанию потребителей. ОПК-3-В2

Профессиональные компетенции (ПК) формируются на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (при наличии), а также на основе анализа требований к профессиональным компетенциям, предъявляемых к выпускникам на рынке труда, обобщения отечественного и зарубежного опыта, проведения консультаций с ведущими работодателями, объединениями работодателей медиаотрасли, в которой востребованы выпускники. ПК отражают запросы рынка труда в части потенциальной готовности выпускника к выполнению конкретных профессиональных задач, не требующих опыта работы или дополнительного профессионального образования.

В ходе государственного экзамена осуществляется проверка сформированности следующих **профессиональных компетенций**:

Тип задач профессиональной деятельности	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)	
сервисный	ПК-1	Способен к осуществлению управления процессами постпродажного обслуживания посредством проведения исследований особенностей потребителя	Знать	методы управления процессами постпродажного обслуживания посредством проведения исследований особенностей потребителя ПК-1–31
				технологии исследования особенностей поведения потенциального потребителя сервисных услуг ПК-1–32
			Уметь	осуществлять управление процессами постпродажного обслуживания посредством проведения исследований особенностей потребителя ПК-1–У1
				интерпретировать различные явления постпродажного обслуживания в рамках контактной зоны предприятия сервиса посредством проведения исследований особенностей потребителя ПК-1–У2
			Владеть	навыками управления процессами постпродажного обслуживания посредством проведения исследований особенностей потребителя ПК-1–В1
				навыками анализа результатов постпродажного обслуживания посредством проведения исследований особенностей потребителя ПК-1–В2
организационно-управленческий	ПК-3	Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	Знать	регламент разработки мероприятий по организации деятельности служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3–31
				перспективные технологии управления деятельностью служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3–32
			Уметь	организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3–У1

				контролировать и анализировать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса ПК-3–У2
			Владеть	навыками организации деятельности служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3–В1
				приемами сбора результатов использования перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3–В2

**Матрица соответствия проверяемых
в ходе государственной итоговой аттестации компетенций**

Вид аттестационных испытаний ГИА	КОМПЕТЕНЦИИ	
I. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	ОПК-3	ПК-1, ПК-3

2.4. Критерии оценки и показатели выполнения выпускником заданий на государственном экзамене

При проведении государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.01 Сервис устанавливаются следующие критерии оценки знаний выпускников:

Баллы (рейтинговой оценки), %	Уровень освоения	Оценка	Требования к знаниям
100-81	<i>высокий</i>	5, «отлично»	Оценка «отлично» выставляется выпускнику, если он глубоко и прочно усвоил и изложил в ответе программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.
80-61	<i>средний</i>	4, «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется выпускнику, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

60-41	низкий	3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется выпускнику, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
40-0	отрицательный	2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется выпускнику, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится выпускникам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Все члены комиссии при проверке ответов выпускников получают карту компетенций.

На основании анализа ответа выпускника для каждой компетенции каждый член комиссии оценивает уровень освоения компетенции выпускника в баллах от 0 до 100, заполняя таблицу:

Компетенции	Оценка (в баллах)	Уровень освоения компетенции
ОПК-3	*	*
ПК-1	*	*
ПК-3	*	*
ИТОГО (среднее арифметическое):	*	*

2.5. Карта ФОС итоговой аттестации, проводимой в форме государственного экзамена

№ п/п	Раздел (дисциплины)	Контролируемые дидактические единицы (темы, вопросы)	Контролируемые компетенции (или их части)	Оценочное средство (№ вопроса)
1	Сервисология	Специфика сервисологии как науки. Человек как социальная и физиологическая система. Психика человека, Структура психики. Мотивационная структура поведения личности. Методологические основы научного анализа сервисной деятельности. Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды. Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер. Общественное производство и человеческие потребности. Модели принятия потребительских решений.	ОПК-3	Вопрос на экзамене 1-20

3	Основы имиджологии в сервисе	Исторические истоки имиджологического знания. Основные проблемы, категории и направления развития имиджологии как науки. Теоретические основы категории «имидж» в социально-психологической и в смежных науках: актуальные проблемы, объект и предмет, методы исследования, функции и типы. Персональный имидж: понятие, основные подходы, структура, проблемы персонального и профессионального имиджирования. Этика и психология профессионального имиджирования в сервисе. Корпоративный имидж: понятие, структура, проблемы корпоративного имиджирования. Имидж сервиса.	ПК-1	Вопрос на экзамене 21-41
4	Проектирование процесса оказания услуг	Задачи и направления развития предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса. Общая характеристика и структура процесса оказания услуг. Правила оказания услуг. Характеристика типов предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса, их производственный состав. Состояние и направления развития производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса. Этапы проектирования предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса. Расчет производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса. Проектирование модели предприятия индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса. Задачи и порядок технологических расчетов различных предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса. Технологический процесс подготовки материалов, как объекта проектирования. Организационно-технологическое построение процессов на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	ОПК-3, ПК-3	Вопрос на экзамене 42-63

2.6. Перечень вопросов государственного экзамена для студентов

1. Классификация видов сервисной деятельности
2. Индивидуальное обслуживание как одна из форм оказания услуг.
3. Разновидность услуг и их характеристика.
4. Факторы, оказывающие влияние на потребительское поведение.
5. Особенности рынка услуг.
6. Историческое развитие сервисной деятельности.
7. Понятие и сущность сервисной деятельности.
8. Функции сферы услуг.

9. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
10. Основные правила обслуживания потребителей.
11. Профессиональная этика и профессиональное поведение.
12. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
13. Формы обслуживания потребителей и показатель затрат времени.
14. Общая характеристика и классификация услуг в медиа-индустрии.
15. Общая характеристика и классификация услуг в деловом сервисе.
16. Общая характеристика и классификация услуг в выставочном сервисе.
17. Эстетика внешнего оформления интерьера предприятий сервиса и внешнего облика работника сервисной организации.
18. Интернет-сервис в современном обществе.
19. Этика и этикет информационного сервиса.
20. Формы коммуникации в сервисе.
21. Жизненный цикл услуги, учет его особенностей в сервисной деятельности.
22. Понятие «имидж» и основные подходы к имиджу в современной имиджелогии и в смежных науках.
23. Классификация и типология имиджа.
24. Общая характеристика и структура персонального имиджа.
25. Профессия имиджмейкера: основные виды и функциональные обязанности.
26. Принципы формирования персонального имиджа.
27. Основные функции имиджа.
28. Вербальный имидж как важная часть структуры персонального имиджа.
29. Невербальный имидж как важная часть структуры персонального имиджа.
30. Формирование первого впечатления о человеке.
31. Понятие «Я-концепция» в подходах различных психологов с точки зрения имиджа.
32. Понятие «самопрезентация» и «самомониторинг». Их основное предназначение. Стратегии самопрезентации.
33. Габитарный имидж.
34. Общая характеристика и составляющие корпоративного имиджа.
35. Корпоративный имидж учреждения сервиса.
36. Этапы построения персонального имиджа.
37. Фирменный стиль. Элементы фирменного стиля.
38. Основные проблемы персонального имиджирования.
39. Сравнительный анализ понятий: «имидж» и «образ».
40. Стадии работы над созданием корпоративного имиджа в сфере медиа-индустрии, делового и выставочного сервиса.
41. Этикетное поведение в системе персонального имиджа.
42. Основные факторы, влияющие на структуру производственного процесса.
43. Теоретические основы информационных технологий проектирования в сфере сервиса.
44. Правовые нормы проектирования процессов оказания услуг.
45. Основной состав проектной документации.
46. Основные структурные составляющие проекта.
47. Особенности влияния научно-технического прогресса на развитие сферы услуг.
48. Особенности инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
49. Основные требования к устройству, расположению, содержанию рабочих мест.
50. Техничко-экономическое обоснование нового проектирования предприятия в сфере сервиса.
51. Техничко-экономическое обоснование реконструкции предприятий.
52. Техничко-экономическое обоснование технического переоснащения предприятий.

53. Основные требования к искусственному и естественному освещению.
54. Особенности проектирования услуг в виде жизненного цикла.
55. Основные требования к отоплению и вентиляции.
56. Основные требования к проектированию выставочных помещений.
57. Эвристические методы проектирования в сфере медиа-индустрии, делового и выставочного сервиса.
58. Основные этапы выполнения проекта.
59. Основные стадии проектирования в сфере медиа-индустрии, делового и выставочного сервиса.
60. Классификация объектов проектирования в сфере сервиса.
61. Особенности профессионального мастерства специалиста выставочной деятельности.
62. Профессиональные обязанности специалиста в конгрессно-выставочной деятельности.
63. Профессия медиа-менеджера: основные виды и профессиональные обязанности.

2.7. Список литературы для подготовки к государственному экзамену

1. Белобрагин В.В. Основы имиджологии в сервисе: теория и практика: Учебно-метод. пособие. – М., 2022.
2. Белобрагин В.В. Технологии формирования персонального образа потребителя: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: ИЭиК, 2016. – 50 с.
3. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С.. Сервисная деятельность: Учебник. - М.ИНФРА-М., 2018. 202с.
4. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов - М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 304 с.
5. Романович Ж.А. Сервисная деятельность / Ж.А. Романович. – М., 2017. – 135 с.
6. Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер; перев. с англ. – Новосибирск, 2019. – 427 с.
7. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства/Г.А. Папирян. – М.: 2017. – 324 с.
8. Технологические процессы в сервисе: Совершенствование технологии швейных изделий на основе средств малой механизации / Каграманова И.Н. М.: ИД. «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019.
9. Алексеенко, И. В. Проектирование процесса оказания услуг: учебное пособие / И.В. Алексеенко. – Омск: Омский государственный институт сервиса, 2019. – 94 с.
10. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.А. Казакевич. – СПб: ИЦ Интермедия, 2016. – 186 с.
11. Андросова, Г. М. Имиджология. Проблемы имиджа и технологии его реализации [Текст] : учебное пособие / Г. М. Андросова, О. В. Свириденко. Ч.1. – Омск : ОГИС, 2018.– 85 с.
12. Горчакова, В. Г. Прикладная имиджология [Текст]: учебное пособие для студентов вузов / В. Г. Горчакова – М.: Феникс, 2016. – 178 с.
13. Ушакова, Н.В. Имиджология (3-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.В. Ушакова, А.Ф. Стрижова — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 264 с.
14. Комарова, Л. К. Основы выставочной деятельности : учебное пособие для вузов / Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 194 с. — (Высшее образование).

15. Гусев Э.Б., Прокудин В.А., Салащенко А.Г. ВЫСТАВОЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ: Учебно-методическое пособие / Под редакцией академика РАН Н.П. Лаверова.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2004.

16. Фролов, А. А. Управление выставочной деятельностью с использованием информационных технологий : монография / А. А. Фролов, И. Г. Бычков, В. Б. Щербатский ; под общ. ред. проф., д-ра экон. наук Е. Д. Фроловой. – Екатеринбург: УрФУ, 2014 – 100 с.

17. Андреева, И. В. Технологии выставочной деятельности: учеб. пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность, уровень высшего образования бакалавриат, квалификация: бакалавр / И. В. Андреева; Челяб. гос. ин-т культуры. – Челябинск: ЧГИК, 2018 – 205 с.

18. Катунин Г. П. Мультимедийные технологии. – М.: ЛАНЬ. 2023, 644 с.

19. Мультимедийные технологии СМИ. Учебное пособие кафедры журналистики ННГУ им. Н.И. Лобачевского / Н.О. Автаева, В.А. Бейненсон, К.А. Болдина, А.Л. Коданина, О.Н. Савинова. – Нижний Новгород: Изд-во ННГУ, 2020. – 171 с.

20. Мультимедиа технологии в образовании, Учебное пособие, Суханова Н.Т., Балунова С.А., 2018.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ И ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ИХ ЗАЩИТЫ

3.1. Общие положения

Выпускная квалификационная работа (ВКР) – это результат самостоятельного углубленного исследования проблемы на фактическом материале, полученном студентом в ходе преддипломной практики, а также более глубокого изучения и осмысления источников.

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме дипломной работы. Тема выпускной квалификационной работы должна быть актуальной, соответствовать современному состоянию отечественной и зарубежной науки, а также требованиям той или иной организации.

В процессе выполнения ВКР должны раскрываться способности студентов самостоятельно осуществлять поисково-научную деятельность, анализировать и обобщать теоретический и практический материал, делать аргументированные выводы, вносить свои рекомендации по разрабатываемой теме. Оформление ВКР должно соответствовать правилам оформления научных публикаций.

3.2. Порядок выполнения выпускной квалификационной работы

Тематика ВКР ежегодно разрабатывается преподавателями кафедры, рассматривается и утверждается на заседании кафедры в установленном порядке.

Закрепление темы за обучающимся осуществляется на основании личного заявления обучающегося не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации. Приказом ректора института студентам утверждаются выбранные темы ВКР, закрепляются руководители ВКР, устанавливаются даты проведения защиты.

Обучающийся имеет право предложить собственную тему ВКР, согласованную с руководителем. При рассмотрении инициативной темы ВКР обучающегося кафедра имеет право ее аргументировано отклонить или, при согласии обучающегося, переформулировать.

Если обучающийся не согласен с формулировкой темы, предложенной кафедрой, за ним остается право предложить другую тему ВКР. Если обучающийся не согласовал с кафедрой инициативную тему ВКР в установленные сроки, он обязан выбрать одну из утвержденных примерных тем.

В случае если обучающийся бакалавриата не выбрал тему ВКР до установленного срока, у него возникает академическая задолженность, за которую обучающийся может быть отчислен.

Изменение или уточнение темы ВКР возможно не позднее, чем за месяц до предполагаемой даты защиты на основании личного заявления обучающегося, согласованного с руководителем, на имя заведующего кафедрой.

Руководитель обязан осуществлять руководство ВКР, в том числе:

- оформить задание на ВКР;
- оказывать консультационную помощь обучающемуся в определении окончательной темы ВКР, в подготовке плана ВКР, графика выполнения ВКР, в подборе литературы и фактического материала;
- содействовать в выборе методики исследования;
- осуществлять систематический контроль над ходом выполнения ВКР в соответствии с планом и графиком ее выполнения;
- информировать заведующего кафедрой в случае несоблюдения обучающимся графика выполнения ВКР;
- давать квалифицированные рекомендации по содержанию ВКР;
- произвести оценку качества выполнения ВКР в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями (отзыв руководителя).

Обучающийся обязан представить окончательный вариант ВКР руководителю не менее чем за три недели до назначенной даты защиты ВКР.

ВКР, оформленная в соответствии с методическими рекомендациями по подготовке и защите ВКР, подписывается обучающимся, руководителем, консультантами (при наличии) и представляется обучающимся на электронном и бумажном носителях вместе с отзывом руководителя на кафедру не позднее, чем за десять календарных дней до защиты ВКР.

Работник кафедры расписывается в получении ВКР и фиксирует срок ее сдачи в журнале учета ВКР. Данный вариант ВКР является окончательным и не подлежит доработке или замене.

Обучающийся, не представивший в установленный срок ВКР с отзывом руководителя, не допускается к защите ВКР. Обучающийся, не допущенный к защите выпускной квалификационной работы, отчисляется из Института за не прохождение государственной итоговой аттестации.

ВКР в обязательном порядке проверяется в системе «Антиплагиат» в соответствии с Регламентом использования системы «Антиплагиат» для сбора и проверки письменных учебных работ в Институте.

3.3. Порядок проведения защиты выпускной квалификационной работы

К защите ВКР допускаются обучающиеся, успешно завершившие в полном объеме освоение основной образовательной программы по направлениям подготовки высшего образования, успешно сдавшие итоговые государственные экзамены и представившие ВКР с отзывом руководителя в установленный срок. Получение отрицательных отзывов не является препятствием к представлению ВКР на защиту.

Выпускная квалификационная (дипломная) работа должна быть представлена в 1 экземпляре, иметь жесткий переплет для хранения в библиотеке. Еще один экземпляр представлен в электронном варианте – для хранения на кафедре.

Защита проводится публично, перед Государственной экзаменационной комиссией. На защиту отводится до 0,5 академического часа, из которых 8-10 минут дается студенту на доклад (краткое сообщение).

В докладе кратко и аргументировано излагаются мотивы выбора темы выпускной квалификационной дипломной работы, ее актуальность, объект и предмет исследования, цель и задачи, источниковая база работы, дается характеристика теоретической и

практической части исследования, используемых методов, полученных результатов, выработанных рекомендаций и их практической ценности, демонстрируется наглядный материал.

Доклад автора выпускной квалификационной работы должен носить презентационный характер с использованием мультимедийных средств.

Электронная презентация может быть выполнена в программах PowerPoint, Adobe Acrobat, Adobe Premiere, Adobe Flash, объем определяется с руководителем ВКР.

По окончании выступления студенту могут быть заданы вопросы по проблеме исследования, по оформлению ее результатов и пр.

Оценка ВКР складывается из оценки самой работы (с учетом мнения рецензентов и научного руководителя), а также доклада и ответов на вопросы в ходе защиты.

В тех случаях, когда обучающийся не способен в ходе защиты ВКР дать убедительные ответы на вопросы по содержанию, плану, использованной литературе и т.п., представленного текста, ВКР считается незащищенной.

3.4. Фонд оценочных средств выпускной квалификационной работы

Профессиональная деятельность выпускников, завершивших обучение по образовательной программе высшего образования направления подготовки 43.03.01 Сервис, связана с процессами сервиса, обеспечивающих предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

В результате освоения программы бакалавриата и защиты выпускной квалификационной работы у выпускника должны быть сформированы следующие универсальные компетенции:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)	
Системное и критическое мышление	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать	методы проведения исследований рынка делового и выставочного сервиса для формирования базы услуг и привлечения потенциального потребителя; УК-1–31
				принципы организации сервиса на предприятии осуществляющиеся посредством анализа, синтеза и системного подхода; УК-1–32
			Уметь	организовывать и реализовывать проекты на основе исследований рынка индустрии делового и выставочного сервиса с целью привлечению потенциальных потребителей; УК-1–У1
				разрабатывать и выполнять программы предприятий сервиса, применяя критический анализ, синтез информации и системный подхода; УК-2-У2
			Владеть	практическими навыками проведения исследований рынка индустрии делового и выставочного сервиса, для оценки его конкурентноспособности;

				УК-1–В1 технологиями прогнозирования на предприятии индустрии делового и выставочного сервиса, реализующимися посредством критического анализ, синтеза информации и системного подхода; УК1–В2
Разработка и реализация проектов	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	Знать	требования к нормативно - правовым нормам в сервисной деятельности УК-2-31
				принципы организации услуг в условиях имеющихся ресурсов, ограничений и требований потребителя предприятий сервиса; УК-2-32
			Уметь	применять нормативно - правовые нормы в сервисной деятельности УК-2-У1
				проводить исследования рынка для организации продвижения услуг, в условиях имеющихся ресурсов, ограничений и требований потребителя предприятий сервиса; УК-2-У2
			Владеть	владеть навыками применения нормативно-правовых норм в сервисной деятельности; способностью определять круг задач для достижения поставленной цели УК-2-В1
				методикой организации деятельности предприятий сервиса на основе выбора оборудования и технических средств в условиях имеющихся ресурсов, ограничений и требований потребителя предприятий сервиса; УК-2-В2
Командная работа и лидерство	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать	типологию и факторы формирования профессиональных команд УК-3–31
				способы социального взаимодействия в процессе предоставления и выполнения услуг сервиса УК-3–32
			Уметь	действовать в духе сотрудничества, принимая решения с соблюдением этических принципов их реализации УК-3–У1
				определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста

				УК-3–У2
			Владеть	приемами распределения профессиональных и социальных ролей в условиях командного взаимодействия; УК-3–В1
				методами оценки профессиональных и социальных взаимодействий, планирования и управления временем УК-3–В2
Коммуникация	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать	стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в индустрии сервиса; УК-4–З1
				принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах, соблюдаемые в индустрии сервиса и реализующиеся посредством государственного языка Российской Федерации; УК-4–З2
			Уметь	выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации с партнерами и потребителями услуг предприятий сервиса; УК-4–У1
				использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации на государственном и иностранном (-ых) языках; УК-4–У2
			Владеть	практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах предприятия сервиса на государственном языке Российской Федерации; УК-4–В1
				навыками выполнения перевода профессиональных текстов предприятия сервиса с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; УК-4–В2
Межкультурное взаимодействие	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знать	специфику исторического подхода к рассмотрению явлений в сфере обслуживания; УК-5–З1
				закономерности функционирования человека, природы и общества; УК-5–З2
			Уметь	анализировать влияние социальных, исторических и физико-географических факторов на основные тенденции в сфере делового и выставочного сервиса

				УК-5–У1
				применять знание истории развития медиа технологий, делового и выставочного сервиса при оценке запросов потребителей; УК-5–У2
			Владеть	навыками анализа факторов и условий, формирующих эстетические запросы человека; УК-5–В1
				основными методами исследования факторов окружающей действительности; УК-5–В2
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать	формы управления предприятием сервиса в процессе решения практических задач УК-6–З1
				технологии развития персонала, теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач на предприятиях сервиса; УК-6–З2
			Уметь	применять методы организации взаимодействия на предприятии сервиса, в процессе решения практических задач; УК-6–У1
				составлять планы по развитию сервисной деятельности, в условиях параметров предприятия и потребностей потребителей; УК-6–У2
	УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Владеть	навыками управления и планирования деятельности предприятий сервиса; УК-6–В1
				методами разработки процесса сервиса, с учетом требований государства и потребителя для реализации услуг делового и выставочного сервиса УК-6–В2
			Знать	принципы поддержки оптимального физического состояния для обеспечения социальной и профессиональной деятельности. УК-7–З1
				методы поддержки оптимального физического состояния для обеспечения социальной и профессиональной деятельности УК-7–З2
			Уметь	поддерживать должный уровень активности УК-7–У1
				корректировать и контролировать должный уровень активности УК-7–У2

			Владеть	методами физической культуры УК-7–В1
				средствами физической культуры УК-7–В2
Безопасность жизнедеятельности	УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Знать	основные концепции природных и техногенных рисков и кризисов, основы безопасности жизнедеятельности, принципы сохранения природной среды УК-8-31
				правила поведения в чрезвычайных ситуациях и военных конфликтах УК-8-32
			Уметь	создавать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности УК-8-У1
				поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности УК-8-У2
			Владеть	способами поддержания безопасности жизнедеятельности УК-8-В1
				способами контроля за безопасностью жизнедеятельности в профессиональной и социальной среде УК-8-В2
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Знать	понятие экономического решения на предприятиях сервиса УК-9–31
				обоснования для экономического решения на предприятиях индустрии делового и выставочного сервиса УК-9–32
			Уметь	применять методы отбора для экономического решения на предприятиях индустрии делового и выставочного сервиса УК-9–У1
				принимать обоснованные экономические решения с учетом направленности предприятия индустрии делового и выставочного сервиса; УК-9–У2
			Владеть	методами отбора экономических решений на предприятиях индустрии делового и выставочного сервиса по результатам деятельности предприятия; УК-9–В1
				методами сбора информации о результатах экономической деятельности предприятия индустрии делового и

				выставочного сервиса; УК-9-B2
Гражданская позиция	УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	Знать	сущность понятий экстремизм и терроризм УК-10-31
				основные признаки проявления экстремизма и терроризма УК-10-32
			Уметь	выявлять причины и условия существования террористической угрозы УК-10-У1
				строить профессиональную деятельность на основе требований законодательных и нормативно-правовых документов в сфере безопасности и противодействия террористической угрозе; УК-10-У2
			Владеть	навыками работы с законодательством по вопросам, касающимся проявлений экстремизма и терроризма, УК-10-B1
				навыками профилактической работы в сфере противодействия экстремизму и терроризму. УК-10-B2

В результате освоения программы бакалавриата и защиты выпускной квалификационной работы у выпускника должны быть сформированы следующие **общепрофессиональные компетенции**:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)	
Технологии	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать	технологические новации, используемые для организации процессов услуг в сфере сервиса; ОПК-1-31
				современное программное обеспечение необходимое для организации технологических процессов в сфере сервиса; ОПК-1-32
			Уметь	применять технологические новации для организации процессов услуг в сфере сервиса; ОПК-1-У1
				применять современное программное обеспечение для организации технологических процессов в сфере сервиса; ОПК-1-У2
			Владеть	методами организации процессов услуг в сфере сервиса с применением технологических новаций; ОПК-1-B1

				методикой внедрения современного программного обеспечения для организации технологических процессов в сфере сервиса; ОПК-1–В2
Управление	ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать	основные функции менеджмента сервиса на предприятиях сервиса ОПК-2–31
				технологии менеджмента сервиса на предприятиях сервиса ОПК-2–32
			Уметь	организовать процесс менеджмента сервиса на основе управленческих решений на предприятиях сервиса ОПК-2–У1
				методы мотивации персонала и потребителя предприятий сервиса при организации менеджмента сервиса; ОПК-2–У2
			Владеть	навыками обеспечения процесса менеджмента сервиса на предприятиях сервиса ОПК-2–В1
				навыками применения технологий менеджмента сервиса на предприятиях сервиса ОПК-2–В2
Качество	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать	Формы организации и методы обслуживания потребителя, обеспечивающие качество процессов оказания услуг на предприятии сервиса. ОПК-3–31
				Требования к качеству обслуживания потребителей с учетом типологии потребителей товаров и услуг предприятий сервиса. ОПК-3–32
			Уметь	Организовать процесс сервиса на требуемом уровне качества услуг с учетом необходимых ресурсов и средств ОПК-3–У1
				Контролировать уровень качества предоставляемого сервиса услуг с учетом требований потребителей. ОПК-3–У2
			Владеть	Приемами взаимодействия с потребителями предприятий сервиса с учетом возможных вариантов и требуемого качества обслуживания. ОПК-3–В1
				Навыками контроля качества предоставляемого сервиса услуг по обслуживанию потребителей. ОПК-3–В2
Маркетинг	ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка,	Знать	методы исследования рынка товаров и услуг; ОПК-4–31
				способы организации продаж

		организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов		товаров и услуг и продвижение сервисных продуктов; ОПК-4-32
			Уметь	применять методы исследования рынка товаров и услуг при организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса; ОПК-4-У1
				организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов при организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса; ОПК-4-У2
			Владеть	методами исследования рынка товаров и услуг; ОПК-4-В1
				способами организации продаж товаров и услуг и продвижение сервисных продуктов; ОПК-4-В2
Экономика	ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знать	методы отбора экономически обоснованных решений по выбору технических средств предприятия сервиса; ОПК-5-31
				технологии принятия решений, обеспечивающих экономическую эффективность предприятия по выбору и эксплуатации технических средств предприятия сервиса; ОПК-5-32
			Уметь	применять методы отбора экономически обоснованных решений по выбору технических средств предприятия сервиса; ОПК-5-У1
				внедрять технологии принятия решений, обеспечивающих экономическую эффективность предприятия по выбору и эксплуатации технических средств предприятия сервиса; ОПК-5-У2
			Владеть	навыками отбора экономически обоснованных решений по выбору технических средств предприятия сервиса; ОПК-5-В1
				навыками технологии принятия решений, обеспечивающих экономическую эффективность предприятия по выбору и эксплуатации технических средств предприятия сервиса; ОПК-5-В2
Право	ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные	Знать	нормативные акты в сфере делового и выставочного сервиса необходимых для организации услуг на предприятиях сервиса ОПК-6-31

		правовые акты в сфере сервиса		правовые акты в сфере делового и выставочного сервиса необходимые для организации услуг на предприятиях сервиса ОПК-6-32
			Уметь	применять нормативные акты в сфере делового и выставочного сервиса при проведении услуг на предприятиях сервиса ОПК-6-У1
				применять правовые акты в сфере делового и выставочного сервиса при проведении услуг на предприятиях сервиса ОПК-6-У2
			Владеть	навыками применения нормативных актов в сфере делового и выставочного сервиса при проведении услуг на предприятиях сервиса; ОПК-6-В1
				навыками применения правовых актов в сфере делового и выставочного сервиса при проведении услуг на предприятиях сервиса; ОПК-6-В2
Безопасность обслуживания	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать	нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятиях сервиса ОПК-7-31
				порядок проверки соблюдения норм и правил охраны труда и техники безопасности специалистами в области сервиса; ОПК-7-32
			Уметь	организовать рабочее пространство с соблюдением норм и правил охраны труда и техники безопасности на предприятиях сервиса ОПК-7-У1
				использовать законодательную документацию при подготовке к проверки по соблюдению норм и правил охраны труда и техники безопасности специалистами в области сервиса; ОПК-7-У2
			Владеть	методикой выбора норм и правил охраны труда и техники безопасности с учетом специфики предприятий сервиса ОПК-7-В1
				методами устранения проблем, связанных с нарушениями охраны труда на рабочем месте специалистами в области сервиса; ОПК-7-В2
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной	ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных	Знать	основные этапы проектирования технологических процессов сервиса посредством внедрения система автоматизированного

деятельности		информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности		проектирования как современной информационной технологии; ОПК-8-31
				требования к внедрению системы автоматизированного проектирования как современной информационной технологии на предприятия сервиса для реализации услуг с учетом запросов потребителя; ОПК-8-32
			Уметь	организовывать процесс проектирования технологических процессов сервиса посредством внедрения система автоматизированного проектирования как современной информационной технологии; ОПК-8-У1
				контролировать и корректировать процесс проектирования технологических процессов сервиса посредством внедрения система автоматизированного проектирования как современной информационной технологии; ОПК-8-У2
			Владеть	приемами организации процесса проектирования технологических процессов сервиса посредством внедрения система автоматизированного проектирования как современной информационной технологии; ОПК-8-В1
				методами контроля процесса проектирования технологических процессов сервиса посредством внедрения система автоматизированного проектирования как современной информационной технологии; ОПК-8-В2

В результате освоения программы бакалавриата и защиты выпускной квалификационной работы у выпускника должны быть сформированы следующие **профессиональные компетенции**:

Тип задач профессиональной деятельности	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)	
сервисный	ПК-1	Способен к осуществлению управления процессами постпродажного обслуживания посредством проведения исследований	Знать	методы управления процессами постпродажного обслуживания посредством проведения исследований особенностей потребителя ПК-1-31
				технологии исследования особенностей поведения потенциального потребителя

		особенностей потребителя		сервисных услуг ПК-1–32
			Уметь	осуществлять управление процессами постпродажного обслуживания посредством проведения исследований особенностей потребителя ПК-1–У1
				интерпретировать различные явления постпродажного обслуживания в рамках контактной зоны предприятия сервиса посредством проведения исследований особенностей потребителя ПК-1–У2
			Владеть	навыками управления процессами постпродажного обслуживания посредством проведения исследований особенностей потребителя ПК-1–В1
				навыками анализа результатов постпродажного обслуживания посредством проведения исследований особенностей потребителя ПК-1–В2
	ПК-2	Способен к разработке мероприятий по управлению процессами сервиса на основе изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Знать	методы разработки мероприятий по управлению процессами сервиса на основе изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности ПК-2–31
				методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности ПК-2–32
			Уметь	осуществлять разработку мероприятий по управлению процессами сервиса на основе изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности ПК-2–У1
				применять методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности ПК-2–У2
			Владеть	методами разработки мероприятий по управлению процессами сервиса на основе изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности ПК-2–В1
				методами изучения научно-технической информации,

				отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности ПК-2–В2
организационно-управленческий	ПК-3	Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	Знать	регламент разработки мероприятий по организации деятельности служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3–31
				перспективные технологии управления деятельностью служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3–32
			Уметь	организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3–У1
				контролировать и анализировать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса ПК-3–У2
			Владеть	навыками организации деятельности служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3–В1
				приемами сбора результатов использования перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3–В2
	ПК-4	Способен к организации деятельности социокультурных мероприятий посредством взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка	Знать	способы организации деятельности социокультурных мероприятий ПК-4–31
				способы взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг ПК-4–32
			Уметь	организовывать деятельность социокультурных мероприятий ПК-4–У1
				организовывать взаимодействие с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов

		постпродажных услуг		оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг ПК-4-У2
			Владеть	навыками организации деятельности социокультурных мероприятий ПК-4-В1
				навыками организации взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг ПК-4-В2
	ПК-5	Способен выявить естественнонаучную сущность проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем	Знать	основные направления развития исследований в области систем искусственного интеллекта. ПК-5-31
				естественнонаучную сущность проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем ПК-5-32
			Уметь	выявлять естественнонаучную сущность проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем ПК-5-У1
				использовать знание основных методов искусственного интеллекта в последующей профессиональной деятельности ПК-5-У2
			Владеть	навыками выявления естественнонаучной сущности проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем ПК-5-В1
				навыками использования знания основных методов искусственного интеллекта в последующей профессиональной деятельности ПК-5-В2

**Матрица соответствия проверяемых
в ходе государственной итоговой аттестации компетенций**

Вид аттестационных испытаний ГИА	КОМПЕТЕНЦИИ
----------------------------------	-------------

II. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	УК – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	ОПК-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	ПК-1, 2, 3, 4, 5
---	------------------------------------	----------------------------	------------------

3.5. Критерии оценки выпускной квалификационной работы:

Оценка ВКР осуществляется в два этапа.

Этап 1. Предварительное оценивание ВКР.

Предварительное оценивание осуществляется руководителем. Руководитель, основываясь на критериях, указанных в разделе 1 таблицы, выставляет оценку по 4 уровням:

- отлично - все критерии соблюдены полностью;
- хорошо - практически все критерии соблюдены;
- удовлетворительно - критерии соблюдены не полностью;
- неудовлетворительно - критерии не соблюдены.

Таблица. Критерии оценивания

№	Наименование и описание критериев оценивания	Коды компетенций, проверяемых с помощью критерия
РАЗДЕЛ 1. Критерии оценивания выполнения ВКР		
1.	Обоснованность выбора темы и точность формулировок цели и задач обоснованность выбора темы, точность формулировок цели и задач работы; актуальность и полнота раскрытия заявленной темы; соответствие названия работы, заявленных цели и задач содержанию работы.	УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, УК-9, УК-10
2.	Логичность и структурированность текста работы логика написания и наличие всех структурных частей работы; взаимосвязь между структурными частями работы, теоретическим и практическим содержанием.	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-8
3.	Качество анализа и решения поставленной задачи умение сформулировать и грамотно изложить задачу ВКР и предложить варианты ее решения; полнота реализации задачи.	ПК-1
4.	Качество подбора и описания используемой информации качество выбора инструментария исследования; достоверность данных и их адекватность применяемому инструментарию; полнота и актуальность списка литературы.	ПК-3, ПК-4, ПК-5
5.	Исследовательский характер ВКР самостоятельный подход к решению поставленной проблемы/задачи; разработка собственного подхода к решению поставленной стандартной/нестандартной задачи.	ПК-4, ПК-5
6.	Практическая направленность ВКР связь теоретических положений, рассматриваемых в работе, с международной и/или российской практикой; разработка практических рекомендаций, обоснование и интерпретация полученных эмпирических/практических результатов.	ПК-2, ПК-3
7.	Качество оформления работы оформление работы в соответствии с требованиями, изложенными выше (правильное оформление отдельных элементов текста - абзацев текста, заголовков, формул, таблиц, рисунков - и ссылок на них; соблюдение уровней заголовков и подзаголовков; наличие в тексте ссылок на работы и источники, указанные в списке литературы и др.).	ПК-1, ПК-2
РАЗДЕЛ 2. Критерии оценивания защиты ВКР		

1.	Презентация работы умение представить работу, изложив в ограниченное время основные задачи и полученные результаты.	ПК-5
2.	Полнота и точность ответов на вопросы	УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, УК-9, УК-10, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-8, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5

Этап 2. Оценка ВКР государственной экзаменационной комиссией (ГЭК).

Общую оценку за выпускную квалификационную работу выводят члены государственной экзаменационной комиссии на коллегиальной основе с учетом соответствия содержания заявленной теме, глубины ее раскрытия, соответствия оформления принятым стандартам, проявленной во время защиты способности обучающегося демонстрировать собственное видение проблемы и умение мотивированно его отстоять, владения теоретическим материалом, способности грамотно его излагать и аргументированно отвечать на поставленные вопросы, основываясь на показателях и критериях оценивания на защите выпускной квалификационной работы (таблица).

Таблица. Показатели и критерии оценивания на защите выпускной квалификационной работы

Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использования специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики. Стиль изложения, правильность и научная обоснованность выводов. Оформление ВКР	Выпускная квалификационная работа соответствует всем предъявляемым требованиям, в том числе формальным, положительно оценена рецензентом и научным руководителем. Во время защиты студент продемонстрировал: а) умение раскрыть актуальность заявленной темы; доказать научную новизну своей работы и проиллюстрировать ее сформулированными им теоретическими предложениями, а в необходимых случаях - рекомендациями по практическому применению; б) дал исчерпывающие ответы на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии; в) грамотное и корректное ведение научной дискуссии. г) выпускная квалификационная работа соответствует всем требованиям к ее оформлению.	Отлично
Научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использования специальной научной литературы, нормативных актов, материалов	Выпускная квалификационная работа соответствует всем предъявляемым требованиям к написанию и оформлению. При этом во время защиты студент при наличии отдельных недочетов, продемонстрировал: а) умение раскрыть актуальность	Хорошо

производственной практики Стиль изложения, правильность и научная обоснованность выводов Оформление ВКР	заявленной темы; доказать научную новизну своей работы и проиллюстрировать ее сформулированными им теоретическими предложениями, а в необходимых случаях - рекомендациями по практическому использованию; б) умение грамотно и корректно вести научную дискуссию. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он недостаточно четко и полно ответил на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии. г) выпускная квалификационная работа соответствует требованиям к ее оформлению.	
Научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использования специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики Стиль изложения, правильность и научная обоснованность выводов Оформление ВКР	Выпускная квалификационная работа в целом соответствует предъявляемым требованиям. Однако во время защиты студент: а) нечетко раскрыл актуальность темы исследования; не смог убедительно обосновать научную новизну своей работы; не предложил теоретических разработок, а в необходимых случаях - рекомендаций по практическому применению исследований по работе; б) не смог надлежащим образом ответить на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии. г) выпускная квалификационная работа в основном соответствует всем требованиям к ее оформлению.	Удовлетворительно
Научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использования специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики Стиль изложения, правильность и научная обоснованность выводов Оформление ВКР	Выпускная квалификационная работа не соответствующей предъявляемым требованиям. Неудовлетворительная оценка выставляется также, если во время защиты студент: а) не раскрыл актуальность темы исследования или не обосновал научную новизну своей работы, не предложил теоретических разработок, а в необходимых случаях - рекомендаций по практическому применению исследований по работе; б) не смог ответить на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии. Оценка «неудовлетворительно» также выставляется, если во время защиты у членов экзаменационной комиссии возникли обоснованные сомнения	Неудовлетворительно

	в том, что студент является автором представленной к защите выпускной квалификационной работы (не ориентируется в тексте работы; не может дать ответы на уточняющие вопросы, касающиеся сформулированных в работе теоретических и практических предложений и т.д.). Такое решение принимается и в том случае, если работа соответствует всем предъявляемым требованиям. г) выпускная квалификационная работа не соответствует требованиям к ее оформлению.	
--	--	--

Оценки выпускным квалификационным работам даются членами государственной экзаменационной комиссии на закрытом заседании и объявляются выпускникам в тот же день после подписания соответствующего протокола заседания комиссии.

3.6. Тематика выпускных квалификационных работ

1. Организация бизнеса в медиа-индустрии и обеспечение его успешности.
2. Организация бизнеса в деловом сервисе и обеспечение его успешности.
3. Организация деятельности и обеспечение конкурентоспособности предприятия выставочного сервиса.
4. Влияние качества сервиса и культуры обслуживания на имидж предприятия медиа-индустрии, делового и выставочного сервис.
5. Создание и продвижение имиджа предприятия медиа-индустрии.
6. Создание и продвижение имиджа предприятия делового сервиса.
7. Создание и продвижение имиджа предприятия выставочного сервиса.
8. Разработка комплекса имидж-технологий в медиа-индустрии.
9. Реализация клиентоориентированного подхода в процессе оказания делового сервиса.
10. Технологии создания персонального имиджа (на примере).
11. Методы позиционирования и продвижения корпоративного имиджа.
12. Методы управления имиджем организации в сфере сервиса.
13. Методы позиционирования и продвижения профессионального имиджа (на примере).
14. Технологии формирования и продвижения комплекса современных услуг.
15. Сфера деятельности как определяющий фактор создания имиджа руководителя организации.
16. Разработка профессионального имиджа современного предпринимателя.
17. Аксессуары как важный элемент персонального имиджа современного потребителя.
18. Разработка фирменного стиля предприятий в сфере сервиса (на примере).
19. Профессиональная деятельность имиджмейкера в формировании имиджа.
20. Интерьер предприятий сервиса (на примере).
21. Интернет-сервис в современном обществе.
22. Особенности влияния научно-технического прогресса на развитие сферы сервиса.
23. Техничко-экономическая модель нового проектирования предприятия в сфере сервиса (на примере).
24. Эвристические методы проектирования в сфере сервиса.
25. Особенности профессионального имиджа специалиста выставочной деятельности.
26. Профессиональный имидж специалиста в конгрессно-выставочной деятельности.
27. Профессия медиа-менеджера.
28. Основные перспективы развития медиа-индустрии.
29. Основные перспективы развития выставочного сервиса.

30. Основные перспективы развития делового сервиса.

3.7. Список литературы для выполнения ВКР

1. Белобрагин В.В. Основы имиджологии в сервисе: теория и практика: Учебно-метод. пособие. – М., 2022.
2. Белобрагин В.В. Технологии формирования персонального образа потребителя: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: ИЭиК, 2016. – 50 с.
3. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С.. Сервисная деятельность: Учебник. - М.ИНФРА-М., 2018. 202с.
4. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов - М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 304 с.
5. Романович Ж.А. Сервисная деятельность / Ж.А. Романович. – М., 2017. – 135 с.
6. Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер; перев. с англ. – Новосибирск, 2019. – 427 с.
7. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства/Г.А. Папирян. – М.: 2017. – 324 с.
8. Технологические процессы в сервисе: Совершенствование технологии швейных изделий на основе средств малой механизации / Каграманова И.Н. М.: ИД. «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019.
9. Алексеенко, И. В. Проектирование процесса оказания услуг: учебное пособие / И.В. Алексеенко. – Омск: Омский государственный институт сервиса, 2019. – 94 с.
10. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.А. Казакевич. – СПб: ИЦ Интермедия, 2016. – 186 с.
11. Андросова, Г. М. Имиджология. Проблемы имиджа и технологии его реализации [Текст] : учебное пособие / Г. М. Андросова, О. В. Свириденко. Ч.1. – Омск : ОГИС, 2018.– 85 с.
12. Горчакова, В. Г. Прикладная имиджология [Текст]: учебное пособие для студентов вузов / В. Г. Горчакова – М.: Феникс, 2016. – 178 с.
13. Ушакова, Н.В. Имиджология (3-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.В. Ушакова, А.Ф. Стрижова — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 264 с.
14. Комарова, Л. К. Основы выставочной деятельности : учебное пособие для вузов / Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 194 с. — (Высшее образование).
15. Гусев Э.Б., Прокудин В.А., Салашенко А.Г. ВЫСТАВОЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ: Учебно-методическое пособие / Под редакцией академика РАН Н.П. Лаверова.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2004.
16. Фролов, А. А. Управление выставочной деятельностью с использованием информационных технологий : монография / А. А. Фролов, И. Г. Бычков, В. Б. Щербатский ; под общ. ред. проф., д-ра экон. наук Е. Д. Фроловой. – Екатеринбург: УрФУ, 2014 – 100 с.
17. Андреева, И. В. Технологии выставочной деятельности: учеб. пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность, уровень высшего образования бакалавриат, квалификация: бакалавр / И. В. Андреева; Челяб. гос. ин-т культуры. – Челябинск: ЧГИК, 2018 – 205 с.
18. Катунин Г. П. Мультимедийные технологии. – М.: ЛАНЬ. 2023, 644 с.

19. Мультимедийные технологии СМИ. Учебное пособие кафедры журналистики ННГУ им. Н.И. Лобачевского / Н.О. Автаева, В.А. Бейненсон, К.А. Болдина, А.Л. Коданина, О.Н. Савинова. – Нижний Новгород: Изд-во ННГУ, 2020. – 171 с.

20. Мультимедиа технологии в образовании, Учебное пособие, Суханова Н.Т., Балунова С.А., 2018.

4. МЕТОДИКА РАБОТЫ С ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится организацией с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с председателем и членами государственной экзаменационной комиссии);

пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты организации по вопросам проведения государственной итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ОВЗ организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного

документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей). К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

5. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ ИНТЕРНЕТ, НЕОБХОДИМЫХ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.

http://window.edu.ru	Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"
https://openedu.ru	«Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)
http://www.portal.gersen.ru	Сайт Электронной библиотеки Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена «Гуманитарные технологии в социальной сфере». Раздел «Методология и наука»
http://elibrary.rsl.ru/	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)

www.gumer.info	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
http://www.filosofium.ru/	Сайт Философия науки, философия для аспирантов
http://www.jurnal.org/	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
http://www.moluch.ru/	Сайт журнала «Молодой учёный»

6. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ).

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений Института

№ 406 Кабинет сервисологии, Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - комплекты учебной мебели - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).
№ 510 Лаборатория информационных и коммуникационных технологий,

учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - столы ученические - кресла с регулируемой высотой - класс ПК, объединённых в локальную сеть, с подключением к сети «Интернет» - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер - учебно-наглядные пособия Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Autodesk AutoCAD (Договор №110003277872 от 12.10.2020), Autodesk 3DSMAX (Договор №110003274857 от 12.10.2020), Acrobat Pro (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Adobe Photoshop (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Adobe Illustrator (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), CorelDRAW Graphics Suite (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Creative Cloud for teams (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).
№ 404, 511 Помещения для самостоятельной работы - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).
№ 404 Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему. Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).
№ 401 Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна

- экран
- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории
- компьютер
- демонстрационное оборудование и аудиосистема
- микрофоны

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),

Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

№ 515

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

- стеллажи
- учебное оборудование