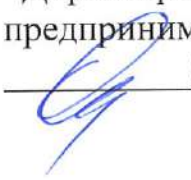


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института
туризма и предпринимательства

О.Б.Яресь

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки Клиентоориентированный сервис
автомобильного рынка

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Владимир 2019

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с:

Федеральным законом от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп.);

Требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 декабря 2015 г. № 1463 (зарегистрировано в Минюсте 20 октября 2015 г. № 1169).

Приказ Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 об утверждении «Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 29 июня 2015 г. № 636 (с изм. и доп.);

Уставом ФГБОУ ВО «Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»;

СМК-ДП-8.5-03-2018 «Проведение государственной итоговой аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования».

Государственная итоговая аттестация проводится в форме государственного междисциплинарного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы (ВКР).

К государственному итоговому междисциплинарному экзамену допускаются студенты университета, успешно завершившие в полном объеме освоение основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) высшего образования. К защите ВКР допускаются студенты, завершившие образовательный процесс в соответствии с требованиями учебного плана и успешно сдавшие междисциплинарный государственный экзамен по соответствующему направлению подготовки.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ ВЫПУСКНИКА

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» должен быть подготовлен к следующим видам профессиональной деятельности:

- производственно-технологической;
- сервисной.

В результате государственной итоговой аттестации выпускник должен подтвердить владение следующими компетенциями:

Коды компетенций по ФГОС	Компетенции	Планируемые результаты
ОПК-1	<p>способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные информационно-коммуникационные технологии; - требования и правила составления библиографических ссылок. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать с современными средствами оргтехники; - вести поиск информации в сети Интернет; - осуществлять выбор инструментальных средств для обработки данных в соответствии с поставленными профессиональными задачами; - работать с текстовыми редакторами; - анализировать и систематизировать информацию и делать обоснованные выводы. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности, используя различные источники информации с соблюдением требования информационной безопасности.
ОПК-2	<p>готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологии организации процесса сервиса; - основные принципы системы клиентских отношений. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать и развивать системы клиентских отношений; - применять технологии процесса сервиса и использовать в своей деятельности существующие системы клиентских отношений. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа требований потребителей к процессам и технологиям сервиса.
ОПК-3	<p>готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ресурсы и средства оказания услуг с учетом требований потребителя;

	потребителя	<p>- основные способы выбора и применения ресурсов в процессе сервиса.</p> <p>Уметь:</p> <p>- анализировать запросы и предпочтения потребителей услуг,</p> <p>- планировать и реализовывать мероприятия по организации процесса сервиса.</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками подбора ресурсов в процессе сервиса с учетом требований потребителя.</p>
ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<p>Знать:</p> <p>- теоретические основы современных сервисных технологий.</p> <p>Уметь:</p> <p>- разрабатывать современные сервисные технологии.</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в т.ч. в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	<p>Знать:</p> <p>- теоретические основы процесса предоставления услуг, новейшие информационные и коммуникационные технологии.</p> <p>Уметь:</p> <p>- разрабатывать механизм предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя.</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>
ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<p>Знать:</p> <p>- основы диверсификации сервисной деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <p>- использовать диверсификацию в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками диверсификации сервисной деятельности в</p>

		соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы определения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать современные методы определения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы с различными типами личности, с учётом психологических особенностей в процессе сервисной деятельности
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - общие вопросы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы консультационной работы и контактной работы с потребителем <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в контактной зоне с потребителем <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы контроля качества процесса сервиса <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - учитывать параметры технологических процессов, используемых ресурсов <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

3. ФОРМЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» предусмотрены следующие формы государственной итоговой аттестации:

- государственный междисциплинарный экзамен;
- защита выпускной квалификационной работы (ВКР).

4. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Государственный экзамен проводится для оценки теоретической подготовки выпускника к решению профессиональных задач, установленных ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

На государственном экзамене проверяется освоение знаний и умений по компетенциям, заявленным в учебном плане. На экзамене выпускники получают экзаменационный билет, включающий в себя 2 теоретических вопроса и практико-ориентированное задание.

Вопросы для проверки знаний выпускников в ходе государственного междисциплинарного экзамена с детализацией по компетенциям:

1. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека. (ПК-6)
2. Сервисные технологии и формы обслуживания (ОПК-2, ПК-6)
3. Инфраструктура клиентской зоны и технологии ее организации (ПК-6, ПК-11)
4. Основные формы стимулирования потребителей услуг. (ПК-6, ПК-11)
5. Технологии сбора и использования информации о потребителях и их поведении на рынке услуг. (ОПК-2, ПК-6)
6. Сущность понятия «автосервис» и особенности продукции и услуг автосервиса. (ПК-6)
7. Внедрение современных инновационных технологий в организациях сервиса транспортных средств (ОПК-2, ПК-6)
8. Процесс оказания услуги. Принципы и структура процессного управления предприятий сервиса ТС. (ОПК-3, ПК-7)
9. Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. (ПК-6, ПК-7)
10. Основные виды информационных услуг. Цифровизация услуг и развитие электронных сервисов. (ОПК-1, ПК-7)
11. Этические проблемы информационного сервиса. (ОПК-1, ПК-7)
12. Информационные системы и технологии управления проектами. (ОПК-1, ПК-6, ПК-7)

13. Проблемы выбора, адаптации и внедрения программных средств управления проектами. (ПК-7)
14. Коммуникации, коммуникационный процесс и их роль в работе с потребителем. (ПК-7, ПК-11)
15. Способы и методы повышения эффективности коммуникаций. (ПК-7, ПК-11)
16. Этика и этикет телефонного разговора и составления деловых писем (ОПК-1, ПК-7)
17. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. (ПК-7)
18. Формирование стратегии и тактики управления предприятиями сервиса, основанных на внедрении новых видов услуг. (ПК-7)
19. Особенности внедрения инноваций при оказании автотранспортных услуг. (ОПК-3, ПК-7)
20. Документальное сопровождение процесса обслуживания автомобиля (ОПК-1, ПК-7, ПК-10)
21. Стратегия потребительского спроса, обновление ассортимента товаров и услуг. (ПК-8)
22. Стратегия и тактика проникновения автотранспортных предприятий на международные рынки. (ПК-8)
23. Структура, основные тенденции рынка услуг. Роль и место России на мировом рынке услуг. (ПК-8)
24. Перспективы развития и расширения спектра услуг на национальном и международном уровнях. (ПК-8)
25. Анализ рынка автосервисных услуг, его структура, закономерности функционирования. (ПК 6, ПК-8)
26. Факторы, влияющие на спрос автотранспортных услуг. (ОПК-3, ПК-8)
27. Влияние ассортимента товаров и услуг на эффективность деятельности сервисного предприятия. (ПК 6, ПК-8)
28. Сущность понятия «потребитель» и характеристика различных видов потребностей. (ПК-9)
29. Потребности человека и их классификация: экономический и социально-психологический аспект. (ПК-9)
30. Психологические особенности поведения потребителей. (ПК-9)
31. Виды потребителей их покупательское поведение. Модель потребительского поведения. (ПК 6, ПК-9)
32. Экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителей (ПК 6, ПК-9)
33. Социально-психологические основы рекламы. Эмоциональное воздействие рекламы. (ПК-9)
34. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора. Влияние культуры и субкультуры на потребительские предпочтения. (ПК-6, ПК-9)

35. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях (ОПК-2, ПК-9)
36. Экспертиза и диагностика объектов сервиса. Виды и средства экспертизы и диагностики. (ПК-10)
37. Классификация и характеристика видов экспертизы. (ПК-10)
38. Экспертные и регистрационные методы экспертизы и диагностики. (ПК-10)
39. Организация экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. (ОПК-3, ПК-10)
40. Организация технологических процессов и производства работ на СТОА (ПК-10, ПК-12).
41. Методологические аспекты расчета размера страховой выплаты на основе результатов независимой технической экспертизы транспортного средства (ПК-10)
42. Организация и проведение независимой технической экспертизы транспортного средства (ОПК-3, ПК-10, ПК-12)
43. Правила размещения СТОА и оценка эффективности проектных решений (ПК-10)
44. Контактная зона в сервисной деятельности. (ПК-6, ПК-11)
45. Роль корпоративных стандартов в повышении качества обслуживания клиентов (ПК-11)
46. Особенности личностных характеристик работников контактной зоны. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Этикет работника контактной зоны. (ПК-11)
47. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. (ОПК-2, ПК-6, ПК-11)
48. Организация работы с клиентами сервиса. Ошибки в работе с клиентами. (ОПК-2, ОПК-3, ПК-11)
49. Права и обязанности клиента, права и обязанности предприятия сервиса. (ОПК-2, ПК-11)
50. Порядок и последовательность проведения осмотра автомобиля (ПК-11, ПК-12).
51. Оценка удовлетворенности потребителя услугой. Методы оценки удовлетворенности потребителя услугой. (ПК-9, ПК-12)
52. Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. (ПК-12)
53. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания. (ПК-12)
54. Обзор отечественных и зарубежных систем управления качеством (ПК-12)
55. Основные этапы развития системы качества. (ПК-12)
56. Организация работ по контролю качеству. (ОПК-3, ПК-12)
57. Качество и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. (ПК-6, ПК-12)
58. Документальное оформление требований к качеству. (ПК-12)

59. Механизм влияния улучшения качества на повышение эффективности. (ПК-12)

60. Методика технологического расчета СТО (ОПК-2, ПК-12)

Примеры компетентностно-ориентированных заданий, вынесенные для решения на государственном экзамене, выполнение которых, подтверждает обладание выпускником профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности.

1. На основании представленных данных оцените потенциальный результат проекта, примите решение.

Проект	Ожидаемая прибыль по проекту, тыс. руб.	Вероятность получения прибыли	Ожидаемый убыток по проекту, тыс. руб.	Вероятность получения убытка
А	6	0,95	94	0,05

2. К вам в автосалон пришел клиент со следующими характеристиками. При выборе стиля одежды ориентируется на общепринятые нормы, которые, по его мнению, закладываются в семье и регламентируются работодателем. Практичная и функциональная одежда. Марка одежды или отсутствует, или из присутствующих на рынке хорошо известных (зависит от доходов).

1. Определите психологический тип клиента.
2. Спроектируйте, как лучше с ним работать.
3. Разработайте процесс предоставления услуги по методу Сэндлера (который основан на расширении классического процесса продаж) для данного клиента.

3. На основании представленных данных рассчитайте чистую приведенную нынешнюю стоимость проекта, сделайте вывод, является ли проект выгодным при полученном значении NPV, целесообразно ли принимать проект к рассмотрению.

Суммарные затраты по проекту за все годы его действия, млн. р.	Процентная ставка, %	Прибыль за 1 год проекта, тыс. р.	Прибыль за 2 год проекта, тыс. р.	Прибыль за 3 год проекта, тыс. р.
1	10	200	500	200

4. К вам в автосалон пришел клиент со следующими характеристиками: прямая осанка, немного задранный подбородок, модная одежда и аксессуары. Он уверен в себе, разговаривает громко, шутит, а если рассердиться, то начинает грубить, всячески привлекает к себе внимание, демонстрирует себя

и свою состоятельность. Клиент пытается показать персоналу, что главный здесь он.

1. Определите психологический тип клиента.
2. Спроектируйте, как лучше с ним работать.
3. Разработайте процесс предоставления услуги используя технологию SPIN-продажи для данного клиента.

5. На основании представленных данных рассчитайте ежегодную норму возврата капитала, сделайте вывод, что за значение вы получили и на что оно влияет, приведите преимущества и недостатки метода ARR.

Ожидаемая прибыль по проекту, тыс. р.	Ожидаемые затраты по проекту, тыс. р.	Срок проекта, годы
240	200	5

6. К вам в автосалон пришел клиент со следующими характеристиками: сдержанный, аккуратный, в высокой степени придирчив и недоверчив. Товар или услугу выбирает долго и очень тщательно, все время пытается найти скрытые недостатки и дефекты, с удовольствием поддерживает беседу с персоналом и задает большое количество вопросов.

1. Определите психологический тип клиента.
2. Спроектируйте, как лучше с ним работать.
3. Разработайте процесс предоставления услуги используя технологию Cross-selling (перекрестные продажи) для данного клиента.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>
2. Мальшина, Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 127 с. — ISBN 978-5-4487-0405-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79773.html>
3. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник / В. Т. Гришина, Л. А. Дробышева, Т. Л. Дашкова [и др.] ; под редакцией Ю. В. Морозова, В. Т. Гришиной. — 9-е изд. — Москва: Дашков и К, 2018. — 446 с. — ISBN 978-5-394-02263-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85166.html>

4. Маслова Е.Л. Менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Маслова Е.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2018.— 333 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85255.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Ананьева, Н. В. Рекламная деятельность : учебное пособие / Н. В. Ананьева, Ю. Ю. Сулова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2017. — 198 с. — ISBN 978-5-7638-3733-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84112.html>

6. Методы технической диагностики автомобилей: Учебное пособие / В.Щ. Мигаль, В.П. Мигаль. - М.: ид ФорУМ: НИЦ инФрА-М,2018. - 416 с.: 70x100 тлб. - (Высшее образование). ISBN 9785819907979

7. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса. Практикум: учебное пособие / Е. В. Дуганова, С. Н. Глаголев, И. А. Новиков, А. Н. Новиков. — Белгород, Орел: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2018. — 133 с. — ISBN 978-5-361-00159-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/89848.html>

8. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>

9. Управление качеством: Учебник/О.В. Аристов – 2-е изд., перераб. И дол.- М.: НИЦ Инфа-М, 2016.- 224 с.: 60x90 1/16 – (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN978-5-16-005652-4

Дополнительная литература

10. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособие / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. – М.: Дашков и К°, 2014. – 206 с. – (Учебные издания для бакалавров) . – ISBN 978-5-394-02308-8: 132.00.

11. Волков А. С., Марченко А. А. Бизнес-планирование Учеб. пособие. — М.: РИОР: ИНФРА-М, 2016. — 81 с.

12. Короткий С.В. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Короткий С.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2018.— 241 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72356.html>.— ЭБС «IPRbooks»

13. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>.— ЭБС «IPRbooks»

14. Маркетинг: учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01478-5.

15. Новый менеджмент. Научно-практический журнал. Издательство: «Новый издатель».

16. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017.— 138 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>.— ЭБС «IPRbooks»

17. Пузаков, А. В. Информационно-измерительная система автомобилей: учебное пособие / А. В. Пузаков. — Москва, Вологда: Инфра-Инженерия, 2019. — 152 с. — ISBN 978-5-9729-0343-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86593.html>

18. Российский журнал менеджмента. Научно-исследовательский журнал. Издан по инициативе Высшей школы менеджмента СПбГУ.

19. Семенова, Л. М. Маркетинг в рекламе. Имиджбилдинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. М. Семенова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 141 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11529-1.

Интернет-ресурсы

1. Менеджмент в России и за рубежом [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.mevriz.ru>

2. Сервис PLUS [Электронный ресурс]: сайт научного журнала: — Режим доступа: <http://www.philosoph.ru/>

3. Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс]: сайт сетевого научного журнала. — Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru/>

4. Система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>

5. Электронная библиотечная система IPRbooks - <http://www.iprbookshop.ru/> -

6. Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета - <http://library.vlsu.ru/>

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА

Критерии оценки результатов экзамена

№	Критерии оценки результатов экзамена	Баллы
1	Полнота ответов, свидетельствующая об уровне освоения знаний	от 0 до 60 баллов
2	Работа с основными нормативными документами в сфере сервиса	от 0 до 15 баллов
3	Уровень освоения современных сервисных технологий в процессе проектирования и обслуживания потребителя в сфере транспортных услуг	от 0 до 15 баллов
4	Уровень общей культуры, навыков аргументации, научной речи, умения вести дискуссию	от 0 до 10 баллов
5	Сумма баллов	100

Шкала соотношения баллов и оценок

Оценка	Количество баллов
«2» неудовлетворительно	0-60
«3» удовлетворительно	61-74
«4» хорошо	75-84
«5» отлично	85-100

На основании представленных критериев формируется итоговая оценка полноты формирования компетенций

Оценочный лист результатов государственного междисциплинарного экзамена

Критерии оценки	Баллы	Общепрофессиональные компетенции: ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Профессиональные компетенции		Итого
			Производственно-технологическая деятельность ПК-6, ПК-7	Сервисная деятельность: ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12	
Полнота, точность и аргументация ответа на 1-ый вопрос	0-20				
Полнота, точность и аргументация ответа на 2-ой вопрос	0-20				

Полнота, точность решения и аргументация ответа на компетентностно-ориентированные задания	0-20				
Работа с нормативными документами	0-15				
Уровень освоения разработки процесса сервиса и предоставления услуг потребителям	0-15				
Уровень общей культуры, аргументации, научной речи, умения вести дискуссию	0-10				
Сумма	100				

По завершении государственного экзамена экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает характер ответов каждого студента и выставляет каждому студенту согласованную итоговую оценку, руководствуясь критериями выставления оценок по государственному междисциплинарному экзамену.

6. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

ВКР рассматривается как самостоятельная заключительная работа студента, в которой систематизируются, закрепляются и расширяются теоретические знания и практические навыки, полученные при изучении циклов дисциплин, предусмотренных основной образовательной программой.

ВКР является заключительным этапом обучения студентов в вузе и имеет своей целью – систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по специальности и применение этих знаний при решении конкретных производственных, технологических, экономических и научных задач.

ВКР представляет собой самостоятельное логически завершённое исследование, связанное с решением научно-практической задачи. При его выполнении студент должен показать способности и умения, опираясь на полученные знания, решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности, грамотно излагать специальную информацию, докладывать и отстаивать свою точку зрения перед аудиторией.

Цель защиты выпускной квалификационной работы - установление уровня подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач в соответствии с требованиями ФГОС ВО к квалификационной характеристике и уровню подготовки выпускника по конкретному направлению подготовки (специальности). В части контроля результатов образования и компетенций выпускников ВКР предоставляет значительно большие возможности, чем государственный экзамен.

Темы выпускных квалификационных работ могут быть предложены предприятиями, организациями, учреждениями, являющимися потребителями кадров данного профиля, а также студентами (с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки).

Тема выпускной квалификационной работы закрепляется за выпускником приказом ректора университета.

Основные направления тематики выпускных квалификационных работ

1. Совершенствование управления качеством обслуживания на сервисных предприятиях (на примере...)
2. Пути совершенствования организации обслуживания клиентов на предприятии сервиса (на примере...)
3. Организация и технология обслуживания клиентов в дилерском центре (на примере ...)
4. Организация внедрения стандартов обслуживания на предприятиях сферы услуг (на примере...)
5. Совершенствование организации и технологий предоставления услуг автосервиса на предприятии (на примере...)
6. Экономическое обоснование внедрения новой услуги на предприятии сервиса (на примере...)
7. Совершенствование технологии личных продаж как метода продвижения услуги сервисного предприятия (на примере...)
8. Основные этапы формирования фирменного стиля сервисного предприятия и оценка эффективности его использования (на примере...)
9. Выбор и обоснование методов и способов продвижения услуг сервисного предприятия (на примере...)
10. Разработка ценовой политики в сервисной компании (на примере...)
11. Особенности ценообразования на предприятиях автомобильного сервиса
12. Организация PR-мероприятия с целью повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере ...)
13. Разработка проекта по внедрению новой услуги на сервисном предприятии (на примере...)
14. Разработка проекта по созданию нового предприятия в сфере услуг
15. Пути повышения эффективности использования информационных технологий сервисными предприятиями (на примере...)
16. Диагностика состояния сервисного предприятия и повышение эффективности его работы (на примере...)
17. Совершенствование системы управления сервисного предприятия (на примере...)
18. Оценка и повышение экономической эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере...)

19. Реинжиниринг бизнес-процессов сервисного предприятия (на примере...)
20. Разработка и реализация стратегии управления предприятием сервиса автомобильной отрасли (на примере...)
21. Структура и динамика развития услуг на предприятиях автомобильного рынка г.Владимира
22. Экономическое обоснование создания сервисного центра по ...
23. Маркетинговая стратегия продвижения услуг на предприятии автомобильного сервиса
24. Разработка комплекса маркетинга для предприятия ...
25. Методы управления риском на предприятиях автосервиса
26. Повышение конкурентоспособности услуг по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств
27. Повышение качества услуг по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств
28. Формирование эффективных отношений с клиентами на предприятии сервиса
29. Современное состояние автомобильного рынка Владимирской области.
30. Разработка автоматизированной системы для организации услуг в сфере автосервиса
31. Стратегия развития предприятия: выбор и обоснование (на примере...)
32. Разработка конкурентной стратегии фирмы (на примере...)
33. Оценка и повышение конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)
34. Оценка и повышение конкурентоспособности оказываемой услуги (на примере...)
35. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)
36. Создание системы управления инновациями на предприятии (на примере...)
37. Использование инновационных технологий сервисными предприятиями с целью повышения качества обслуживания клиентов (на примере...)
38. Совершенствование рекламной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
39. Совершенствование коммуникационной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
40. Совершенствование системы управления персоналом сервисного предприятия (на примере...)
41. Совершенствование системы мотивации персонала сервисного предприятия (на примере...)
42. Разработка и внедрение внутрифирменных кадровых стандартов на предприятии сервиса (на примере...)

43. Формирование корпоративной культуры сервисного предприятия (на примере...)

44. Совершенствование корпоративной культуры на сервисном предприятии (на примере...)

45. Диагностика социально-психологического климата и разработка предложений по повышению эффективности системы управления персоналом (на примере...)

46. Проект дилерского центра автомобилей марки Mercedes-Benz для города Владимира с разработкой сервиса клиентской службы

47. Проект дилерского центра автомобилей марки Mitsubishi для города Вязники с разработкой отдела продаж автомобилей

48. Проект дилерского центра автомобилей марки Citroen для города Муром с разработкой интерактивной приемки автомобилей

49. Проект дилерского центра автомобилей марки Audi для города Суздаль с разработкой организации обмена и выкупа автомобилей с пробегом

50. Проект дилерского центра автомобилей марки BMW для города Ковров с разработкой отдела снабжения и продажи запасных частей и расходных материалов

51. Проект дилерского центра автомобилей марки Honda для города Александров с разработкой отдела гарантийного обслуживания и ремонта

52. Проект дилерского центра автомобилей марки Hyundai для города Ковров с разработкой службы эвакуации автомобилей

53. Проект дилерского центра автомобилей марки Toyota для города Александров с разработкой аналитического отдела

54. Проект дилерского центра автомобилей марки Renault для города Муром с разработкой работы с клиентом цеха восстановительного ремонта кузовов автомобилей

55. Проект дилерского центра автомобилей марки Volkswagen для города Владимира с разработкой отдела кредитования и страхования

Конкретные требования к содержанию, структуре, формам представления и объемам выпускных квалификационных работ устанавливаются в форме методических указаний выпускающей кафедрой с учетом требований ФГОС ВО, методических рекомендаций учебно-методических объединений и методических комиссий вуза применительно к соответствующему направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Выпускная квалификационная работа состоит из текста и графических материалов, отражающих решение профессиональных задач в соответствии с избранной тематикой.

Структурными элементами ВКР являются:

- титульный лист;
- задание на ВКР;
- аннотация;
- содержание;
- введение;

- основная часть;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения (если таковые имеются).

Ежегодно выпускающая кафедра утверждает тематику ВКР, о чем в протоколе заседания кафедры делается соответствующая запись.

Тема ВКР определяется выпускающей кафедрой и доводится до каждого студента не позднее, чем за четыре недели до начала преддипломной практики в виде списка тем, подписанного заведующим выпускающей кафедрой.

Студенту предоставляется право выбора темы ВКР вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

Тема ВКР и руководитель утверждаются приказом ректора до начала срока, отведенного на выполнение ВКР учебным планом по направлению подготовки.

По согласованию с руководителем возможна корректировка (уточнение) выбранной темы, но не позднее, чем за 2 месяца до защиты ВКР. Все изменения утверждаются приказом ректора, на основании служебной записки заведующего кафедрой.

К защите ВКР допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной образовательной программы по направлениям подготовки высшего профессионального образования, разработанной университетом в соответствии с требованиями ФГОС ВО и успешно сдавшее государственный экзамен.

Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании государственной комиссии в соответствии со следующим порядком:

- представление студента членам комиссии секретарем ГЭК;
- сообщение студента с использованием наглядных материалов и компьютерной техники об основных результатах выпускной квалификационной работы (не более 10 минут);
- вопросы членов ГЭК и присутствующих после доклада студента;
- ответы студента на заданные вопросы;
- зачитывание секретарем комиссии отзыва руководителя на ВКР.

Продолжительность защиты одной выпускной квалификационной работы, как правило, не должна превышать 25 минут.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационной комиссии.

7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА

Результаты защиты выпускной квалификационной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка результатов защит выпускных квалификационных работ осуществляется в соответствии с разработанными критериями.

Схема формирования итоговой оценки при защите выпускной квалификационной работы бакалавра направления 43.03.01 Сервис

Характеристика работы		Баллы	
1. Оценка работы по формальным критериям			
1.1.	Использование литературы (достаточное количество актуальных источников, достаточность цитирования, использование нормативных документов, научной и справочной литературы) ОПК-1	0-5	
1.2.	Соответствие ВКР «Регламенту оформления ВКР по основным профессиональным образовательным стандартам высшего образования ВлГУ» и методическим указаниям кафедры	0-5	
ВСЕГО БАЛЛОВ		0-10	
2. Оценка работы по содержанию			
2.1.	Введение содержит следующие обязательные элементы: - актуальность темы и практическая значимость работы; - цель ВКР, соответствующая заявленной теме; - круг взаимосвязанных задач, определенных поставленной целью; - объект исследования; - предмет исследования.	0-5	
2.2.	Содержательность и глубина проведенного теоретического исследования поставленной проблемы ОПК-1, ОПК-3	0-10	
2.3.	Содержательность экономико-организационной характеристики объекта исследования и глубина проведенного анализа проблемы ОПК-2, ОПК-3, ПК-7, ПК-8, ПК-10	0-20	
2.4.	Содержательность рекомендаций автора, по совершенствованию технологических процессов или устранению проблем в деятельности объекта исследования, выявленных по результатам проведенного анализа. ОПК-2, ОПК-3, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-10, ПК-11, ПК-12	0-15	
2.5.	Оригинальность и практическая значимость предложений и рекомендаций ОПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11, ПК-12	0-5	
ВСЕГО БАЛЛОВ		0-55	
3. Оценка защиты выпускной квалификационной работы			
3.1.	Качество доклада (структурированность, полнота раскрытия решенных задач для достижения поставленной цели,	0-5	

	аргументированность выводов) ОПК-1, ПК-6,		
3.2.	Качество и использование презентационного материала (информативность, соответствие содержанию доклада, наглядность, достаточность) ОПК-1, ПК-6, ПК-7	0-5	
3.3.	Ответы на вопросы комиссии (полнота, глубина, оригинальность мышления) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	0-25	
ВСЕГО БАЛЛОВ		0-35	
СУММА БАЛЛОВ		100	

Шкала соотнесения баллов и оценок

Оценка	Количество баллов
«2» неудовлетворительно	0-60
«3» удовлетворительно	61-73
«4» хорошо	74-90
«5» отлично	91-100

Оценочный лист результатов защиты выпускной квалификационной работы бакалавра

Критерии оценки	Баллы	Профессиональ			ИТОГО
		Общепрофессиональные компетенции: ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Производственно-технологическая деятельность: ПК-6, ПК-7	Сервисная деятельность: ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12	
Работа с литературными источниками	0-5				
Качество оформления ВКР	0-5				
Обоснованность цели ВКР во введении	0-5				
Содержательность и аргументация проведенного теоретического исследования (1 глава)	0-10				
Качество аналитической части (2 глава)	0-20				
Проработанность рекомендаций и мероприятий (3 глава)	0-15				
Оригинальность и практическая значимость предложений и рекомендаций в ВКР	0-5				
Качество доклада	0-5				
Содержание и оформление презентации	0-5				

Ответы на вопросы	0-25				
Сумма	100				
Оценка руководителя ВКР					
Наличие публикаций и актов (справок) о внедрении					

Оценочный лист студента руководителем выпускной квалификационной работы

Коды компетенций	Компетенции	Уровень владения			
		2 – низкий	3 – средний	4 – выше среднего	5 – высокий
ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса				
ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений				
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя				
ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей				
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в т.ч. в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий				
ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями				
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности				
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса				
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса				
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов				
СРЕДНИЙ БАЛЛ					

На основании представленных критериев формируется итоговая оценка ВКР. Итоговая оценка работы складывается из трех основных составляющих: содержания работы; уровня знаний, умений и навыков, продемонстрированных в процессе защиты (при представлении доклада и ответах на вопросы комиссии); демонстрационных материалов (презентации результатов работы). Кроме того, комиссией учитываются: средний балл за период обучения, наличие научных публикаций и представление докладов на конференциях, наличие акта о практическом использовании результатов бакалаврской работы.

Руководитель ВКР оценивает её содержание, качество работы студента в процессе выполнения ВКР, наличие публикаций и внедрение результатов работы в практику. Для оценки уровня сформированных компетенций руководителем ВКР заполняется оценочный лист и составляется отзыв руководителя.

Шкала соотнесения баллов и оценок

Оценка	Количество баллов
«2» неудовлетворительно	0-60
«3» удовлетворительно	61-74
«4» хорошо	75-90
«5» отлично	91-100

«Отлично» - выставляется в случае, если квалификационная работа посвящена актуальной и научно значимой теме, исследование базируется на анализе ситуации по данной проблеме, и автор работы продемонстрировал необходимые навыки анализа источников. В работе присутствует обстоятельный анализ проблемы, последовательно и верно определены цели и задачи. Работа имеет четкую внутреннюю логическую структуру. В ходе защиты автор уверенно и аргументировано ответил на замечания рецензентов, а сам процесс защиты продемонстрировал полную разработанность избранной научной проблемы и компетентность выпускника.

«Хорошо» - выставляется в случае, если работа посвящена актуальной и научно значимой теме, исследование базируется на анализе ситуации по данной проблеме, и автор работы продемонстрировал необходимые навыки анализа источников. В работе присутствует обстоятельный анализ проблемы, последовательно и верно определены цели и задачи. Работа имеет четкую внутреннюю логическую структуру. В ходе защиты автор достаточно полно и обоснованно ответил на замечания рецензентов, а сам процесс защиты продемонстрировал необходимую разработанность избранной научной проблемы. Вместе с тем, работа содержит ряд недостатков, не имеющих принципиального характера.

«Удовлетворительно» - выставляется в случае, если студент продемонстрировал слабые знания некоторых научных проблем в рамках тематики квалификационной работы. В тексте ВКР, в представленных презентационных материалах, в процессе защиты работы допущены значительные фактические ошибки. Отсутствует четкая формулировка актуальности, целей и задач работы. ВКР не полностью соответствует формальным требованиям, предъявляемым к подобного рода работам.

«Неудовлетворительно» - выставляется в случае, если в процессе защиты ВКР выявились факты плагиата основных результатов работы, несоответствие заявленных в ВКР задач полученным результатам и выводам, очевидна необоснованность достаточно важных для данной ВКР высказываний, достижений и разработок, ВКР содержит грубые фактические ошибки.

Итоговая оценка ВКР выставляется в день защиты ВКР в результате её закрытого обсуждения членами ГЭК. Решающий голос в решении вопроса об оценке ВКР принадлежит председателю ГЭК.

8. ПОРЯДОК АПЕЛЛЯЦИИ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию. Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами государственного экзамена.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного аттестационного испытания, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена) либо выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи рассматривается на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию. Заседание апелляционной комиссии может проводиться в отсутствие обучающегося, подавшего апелляцию, в случае его неявки на заседание апелляционной комиссии.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного экзамена и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Примечание: В соответствии с нормативно-правовыми актами для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (присутствие ассистента или увеличение продолжительности государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности).

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению 43.03.01 «Сервис» профиль «Клиентоориентированный сервис автомобильного рынка»

Рабочую программу составили

зав. кафедрой ТиС  к.п.н., доц. Гужова Л.Г.

доцент кафедры ТиС  к.т.н. Ирина О.И.

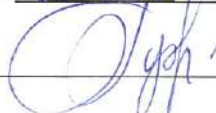
Рецензент

 Соболев А.М.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТиС,

протокол № 1 от 28.08.20 года.

Заведующий кафедрой



к.п.н., доц. Гужова Л.Г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»,

протокол № 1 от 30.08.20 года.

Председатель комиссии



Ярьс О.Б.