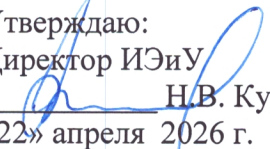


43.03.01.05-2026-ФОС ГИА  
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф.  
Горбачева»  
Институт экономики и управления

Утверждаю:  
Директор ИЭиУ  
  
Н.В. Кудреватых  
«22» апреля 2026 г.

Фонд оценочных средств итоговой (государственной итоговой) аттестации

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Профиль «Сервис на предприятиях малого и среднего бизнеса»


Присваиваемая квалификация - бакалавр


Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» «Подготовка к процедуре защиты и защита  
выпускной квалификационной работы»

Формы обучения очная, заочная

ФОС ГИА составил:

Заведующий кафедрой  
производственного менеджмента

  
\_\_\_\_\_  
Т.Г. Королева

  
\_\_\_\_\_  
Т.Г. Королева


ФОС ГИА обсужден на заседании кафедры производственного менеджмента

Протокол № 08 от 14.04.2026 г.

Зав. кафедрой производственного менеджмента  Т.Г. Королева

Согласовано учебно-методической комиссией по направлению 43.03.01 Сервис

Протокол № 03 от 14.04.2026 г.

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01 Сервис  Т.Г. Королева

## Оглавление

	Стр.
1. Общее положение	4
2. Перечень компетенций, которыми должны владеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы	4
3. Выпускная квалификационная работа	5
3.1. Требования к структуре и содержанию выпускной квалификационной работы.	5
3.2. Показатели и критерии оценивания компетенций	8
3.3. Тематика выпускных квалификационных работ	10
3.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценки результатов освоения основной образовательной программы	11
3.5. Процедура защиты ВКР	11

### 1. Общие положения

Государственная итоговая аттестация направлена на установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям ФГОС. Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта. Оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплинам (модулям) и прохождения практик (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) осуществляется в процессе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Государственная итоговая аттестация включает: защиту выпускной квалификационной работы.

### 2. Перечень компетенций, которыми должны владеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы

В результате освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль «Экономика и управление на предприятии (в сервисе)» у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

Код	Наименование компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-8	Способен создавать и поддерживать 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-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ПК-2	Способен к анализу и экономической оценке деятельности сервисных предприятий
ПК-4	Способен к организации договорной работы и документированию процессов сервисного предприятия
ПК-5	Способен у организации командной работы и развитию персонала
ПК-1	Способен к эффективной организации и планированию сервисной деятельности
ПК-3	Способен к исследованию рынка и управлению продажами сервисных услуг

### 3. Выпускная квалификационная работа

#### 3.1. Требования к структуре и содержанию выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа должна представлять собой: законченную разработку на заданную тему, написанную обучающимся под руководством руководителя, свидетельствующая о его умении работать с литературой, обобщать и анализировать фактический материал, используя теоретические знания и практические навыки, полученные при освоении основной профессиональной образовательной программы бакалавриата.

В выпускной квалификационной работе должен быть широко представлен самостоятельно собранный фактический материал, обучающийся должен продемонстрировать умение пользоваться математическим и иным инструментальным аппаратом.

В целом выпускная квалификационная работа должна отразить умение обучающегося самостоятельно разработать избранную тему и содержать конкретную аргументацию выдвигаемых теоретических и практических рекомендаций, положений и выводов. Выпускная квалификационная работа содержит пояснительную записку и графическую

часть, для выполнения которых обучающийся должен использовать компьютерные программы.

Структурными элементами пояснительной записки к выпускной квалификационной работе являются:

- 1) титульный лист «Пояснительная записка к выпускной квалификационной работе»;
- 2) задание по выпускной квалификационной работе;
- 3) календарный план студента-дипломника;
- 4) аннотацию;
- 5) содержание;
- 6) введение;
- 7) основная часть (три раздела);
- 8) заключение;
- 9) список литературы;
- 10) приложения;
- 11) отзыв руководителя на выпускную квалификационную работу;
- 12) справка о результатах проверки на объем заимствования;
- 13) диск формата CD-R (CD-RW) с электронной версией пояснительной записки (элементы 1-9).

НПР – руководители выпускных квалификационных работ осуществляют руководство их выполнением на протяжении всего процесса подготовки к защите.

Руководитель выпускной квалификационной работы:

- определяет цель, задачи выпускной квалификационной работы, перечень вопросов, методы исследования;
- выдает задание по выпускной квалификационной работе, в котором указывает тему работы, исходные данные, объем и содержание пояснительной записки и демонстрационного материала, основную литературу и рекомендуемые материалы;
- согласовывает календарный план выполнения выпускной квалификационной работы, который включает порядок, сроки выполнения этапов и разделов работы, сроки выдачи, сдачи работы на проверку, защиты в государственной экзаменационной комиссии;
- проводит консультации;
- проверяет выполненные этапы работы, оценивает качество работы в соответствии с общими требованиями, календарным планом.

Бланки титульного листа (вместе с наклейкой на переплет), задания по выпускной квалификационной работе и календарного плана студента-дипломника размещены на сайте КузГТУ. Порядок поиска: «Университет» - «Нормативные документы» - «Все документы» - «Бланки» - «Банки по дипломному проектированию». Режим доступа: <https://kuzstu.ru/university/normative-documents/101/>.

Титульный лист является первой страницей выпускной квалификационной работы и заполняется с указанием ее темы, утвержденной приказом директора Института экономики и управления.

Задание по выпускной квалификационной работе разрабатывается руководителем и подписывается им с указанием даты выдачи. Бланк задания по выпускной квалификационной работе распечатывается с двух сторон листа и считается одной страницей. Обучающийся принимает задание к исполнению, расписывается и проставляет дату получения задания. При выдаче задания руководитель выпускной квалификационной работы доводит до сведения обучающегося расписание консультаций по подготовке выпускной квалификационной работы и свои контактные данные для взаимодействия по электронным и телефонным каналам связи.

Календарный план заполняется обучающимся с распределением отдельных этапов ее подготовки, подписывается заведующим кафедрой и директором института. Бланк календарного плана студента-дипломника распечатывается с двух сторон листа и считается одной страницей.

Аннотация представляет собой краткое описание содержания выпускной квалификационной работы. Текст аннотации оформляется через одинарный межстрочный интервал с использованием большой рамки. Нумерация листа «Аннотация» производится в поле «Лист» большого штампа цифрой 4.

Текст пояснительной записки разбивается на разделы и параграфы, озаглавленные в соответствии с планом выпускной квалификационной работы, логически объединенные в соответствии с выбранной темой исследования.

Каждый раздел выпускной квалификационной работы должен содержать не менее трех параграфов.

Введение к выпускной квалификационной работе должно содержать несколько взаимосвязанных частей:

- обоснование актуальности темы выпускной квалификационной работы;
- объект и предмет исследования. Объект исследования – это определенная часть окружающего мира, на познание которой направлено внимание исследователя, система, которая находится в поле зрения исследователя. Предмет исследования – часть объекта исследования, то, что исследователь в объекте изучает, элемент системы, знания о котором в рассматриваемых условиях неполные. При этом исследователь изучает факторы, условия и закономерности, определяющие параметры, характеристики и условия эффективного функционирования предмета, для расширения и углубления знания о предмете и для разработки на базе новых знаний рекомендаций о повышении эффективности функционирования объекта;

- цель и задачи исследования в выпускной квалификационной работе. Цель работы проистекает из понимания предмета исследования – получить новые знания о предмете и на базе этих знаний разработать предложения о повышении эффективности объекта исследования. Таким образом, цель работы – изучить факторы, закономерности, взаимосвязи, определяющие параметры, характеристики и условия функционирования предмета исследования и, на основе полученных знаний, дать рекомендации о том, что необходимо сделать (обосновать, разработать, совершенствовать, развить, решить и т.д.) для повышения эффективности объекта исследования;

- используемые методы анализа. Методы – это приемы и способы познания (исследования) объекта (предмета). В любой выпускной квалификационной работе используются такие методы, как изучение и анализ источников (литературы) по выбранной теме, изучение и обобщение отечественной и зарубежной практики. Кроме того, следует указать общенаучные и специфические методы, используемые при сборе и анализе данных, необходимых для решения практических экономических задач.

В первом разделе выпускной квалификационной работы на основе изучения действующего законодательства, отечественного, зарубежного опыта, различных точек зрения авторов излагаются:

- 1) теоретические положения темы.
- 2) методические основы.

Рекомендуемый объем первого раздела составляет 30-40 страниц.

Во втором разделе исследуется существующая практика по выбранной теме исследования на материалах хозяйствующего субъекта:

- 1) приводится краткая характеристика деятельности хозяйствующего субъекта: наименование, история образования, основные виды деятельности, структура управления, характеристика рынков сырья и сбыта, описание отрасли и перспектив ее развития; реализуемые стратегии, характеристика финансового и экономического положения по результатам анализа динамики экономических показателей за предшествующий период

- 2) проводится анализ практического материала по направлению исследования, определенному темой выпускной квалификационной работы, и выявляются тенденции развития исследуемых экономических процессов хозяйствующего субъекта.

Рекомендуемый объем второго раздела составляет 30-40 страниц. Содержание второго раздела выпускной квалификационной работы должно быть проиллюстрировано таблицами, схемами, диаграммами и другими материалами, которые размещают по тексту выпускной квалификационной работы. Приводимый аналитический материал должен соответствовать теме выпускной квалификационной работы.

В третьем разделе на основе анализа практического материала по конкретному направлению, определенному темой выпускной квалификационной работы, изучения теоретического материала, передового опыта, разрабатываются рекомендации и пути практического решения выявленных проблем; приводятся обоснование и прогнозная оценка экономической эффективности реализации проектного варианта решения проблемы, основанные на расчетах влияния данного варианта на увеличение объемов деятельности, финансовые результаты, снижение затрат организации и т.п. Вносимые рекомендации и предложения должны быть реальными для практического выполнения.

Рекомендуемый объем третьего раздела составляет 20-30 страниц. Содержание третьего раздела выпускной квалификационной работы должно быть проиллюстрировано таблицами, схемами, диаграммами и другими материалами, которые размещают по тексту работы. Приводимый аналитический материал и предлагаемые рекомендации должны соответствовать теме выпускной квалификационной работы.

В заключении приводятся основные выводы по каждому разделу работы и обобщаются результаты исследования:

- кратко характеризуется теоретическая и методологическая проработка изучаемой проблемы в литературе;
- формулируются выводы по аналитической части работы;
- систематизируются предложения, и рекомендации по совершенствованию действующих теоретических и методических разработок, практик хозяйствующего субъекта.

Объем заключения составляет 2-3 страницы.

В список литературы включают издания, которые действительно были изучены и использованы в процессе подготовки работы: законодательные и нормативные документы, монографии, учебники и учебные пособия, методические указания, статьи в периодической печати, интернет-источники и т.д.

Приложения необходимы для подтверждения отдельных положений, выводов и предложений, и могут содержать:

- бухгалтерскую, налоговую и статистическую отчетность хозяйствующего субъекта;
- таблицы дополнительных цифровых данных;
- иной материал, который в силу своего объема или содержания нецелесообразно помещать в основную часть (разработанные формы первичных документов, учетных регистров и внутренней отчетности).

Выпускная квалификационная работа представляется для защиты вместе с демонстрационным материалом. Цель демонстрационного материала – представление в наглядной форме основных положений доклада на защите выпускной квалификационной работе. При защите выпускной квалификационной работы могут представляться дополнительные материалы, характеризующие научную и практическую ценность выполненной работы (печатные статьи по теме, документы, указывающие на практическое применение результатов работы и т.п.). Презентация выпускной квалификационной работы осуществляется на основе графической части, которая оформляется:

- 1) на листах формата А4 в сброшюрованном виде в количестве экземпляров, равном количеству членов государственной экзаменационной комиссии, а также один экземпляр для использования обучающимся в процессе презентации и защиты выпускной квалификационной работы;
- 2) на электронных носителях (CD-диски, другие носители) для использования мультимедийного оборудования в процессе защиты выпускной квалификационной работы.

### 3.2. Показатели и критерии оценивания компетенций

Во время защиты обучающемуся задаются вопросы, касающиеся темы ВКР, а также другие вопросы, позволяющие оценить сформированность заявленных компетенций.

Критерии оценивания результатов подготовки и защиты выпускной квалификационной работы (ВКР):

- обучающийся сделал уверенный доклад по ВКР, дал правильные и полные ответы более чем на 85 % заданных вопросов - 85.. 100 баллов;

- обучающийся сделал не уверенный доклад по ВКР, но дал правильные и полные ответы не менее чем на 85 % заданных вопросов или обучающийся сделал уверенный доклад по ВКР, но дал правильные и полные ответы более чем на 75 %, но не более чем на 85 % заданных вопросов - 75.. 84 балла;

- обучающийся сделал не уверенный доклад по ВКР, но дал правильные и полные ответы более чем на 75 %, но не более чем на 85 % заданных вопросов или обучающийся сделал уверенный доклад по ВКР, но дал правильные и полные ответы более чем на 60 %, но не более чем на 75 % заданных вопросов - 60.. 74 балла;

- в прочих случаях - 0.. 59 баллов.

Шкала оценивания:

Количество баллов	0...59	60...74	75...84	85...100
Шкала оценивания	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

Примерами таких вопросов являются:

1. Отличительные особенности предприятий сервиса
2. Организация работы контактной зоны
3. Оптимальные процессы сервиса
4. Процесс предоставления услуги потребителю
5. Показатели качества сервисных услуг
6. Маркетинг сервисных услуг
7. Информационные технологии службы приема и размещения
8. Тарифная политика сервисного предприятия
9. Стандартизация сервисной деятельности
10. Продвижение сервисных услуг
11. Каналы продаж сервисных услуг
12. Мотивация персонала сервисных предприятий
13. Планирование деятельности сервисного предприятия
14. Защита информации и персональных данных в сервисе
15. Повышение качества обслуживания
16. Коммуникации с клиентом
17. Программы лояльности
18. Экспертиза объектов сервиса
19. Договорная работа с потребителями
20. Нормативное регулирование сервисной деятельности
21. Внутренний контроль на сервисном предприятии
22. Дополнительные услуги
23. Показатели эффективности предприятий сервиса
24. Внутренние стандарты сервисных услуг
25. Системы оценки качества сервисных услуг

### 3.3. Тематика выпускных квалификационных работ

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг предприятиями сервиса.
2. Проект мероприятий по совершенствованию деятельности служб в гостиничном предприятии.
3. Совершенствование обслуживания клиентов студии красоты и здоровья.
4. Совершенствование обслуживания клиентов в СПА-салоне.
5. Совершенствование методов продвижения и реализации сервисных услуг.
6. Инновационные методы повышения мотивации труда персонала на сервисных предприятиях.
7. Совершенствование организации досуга в санаторно-курортных учреждениях (гостиничных предприятиях).
8. Рекламная деятельность как фактор развития организации сервиса.
9. Совершенствование системы управления персоналом в условиях развития организации социально-культурного сервиса.
10. Состояние и перспективы организации лечебно-оздоровительных услуг Кемеровской области.
11. Совершенствование организационной культуры на предприятиях сервиса.
12. Совершенствование маркетинговой политики современного сервисного предприятия.
13. Планирование маркетинговых коммуникаций сервисного предприятия.
14. Повышение конкурентоспособности организаций гостинично-туристского бизнеса.
15. Мотивация персонала сервисных организаций как средство стимулирования продаж.
16. Совершенствование процесса ценообразования как одного из базовых компонентов маркетинговой стратегии ресторана.
17. Специфика бизнес-планирования на предприятиях сервиса.
18. Инновационные подходы развития ресторанного бизнеса.
19. Совершенствование деятельности сервисных предприятий.
20. Совершенствование фирменного стиля современного сервисного предприятия.
21. Формирование спроса на услуги современного сервисного предприятия.
22. Совершенствование корпоративной культуры на предприятиях сервиса.
23. Роль малых предприятий в формировании рынка услуг Кемеровской области.
24. Внедрение информационных технологий на предприятиях сервиса.
25. Совершенствование технологии личной продажи как метода продвижения услуг.
26. Разработка PR-компании предприятия социально-культурного сервиса.

### 3.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценки результатов освоения основной образовательной программы

После того, как выпускная квалификационная работа полностью подготовлена к защите, оформлена соответствующим образом, ее подписывает обучающийся, выполнивший выпускную квалификационную работу, руководитель выпускной квалификационной работы, заведующий кафедрой производственного менеджмента и директор Института экономики и управления.

После завершения подготовки обучающимся выпускной квалификационной работы руководитель выпускной квалификационной работы представляет заведующему выпускающей кафедры письменный отзыв о выпускной квалификационной работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы. В отзыве он указывает фамилию, имя, отчество обучающегося, тему выпускной квалификационной работы, ее основные разделы.

В отзыве руководитель дает ответы на следующие вопросы:

- 1) уровень и полнота выполнения выпускной квалификационной работы;

- 1) использование при разработке выпускной квалификационной работы последних достижений науки и техники, владение навыками пользования литературой;
- 2) экономическая составляющая выпускной квалификационной работы;
- 3) способность дипломника к самостоятельной работе, уровень принимаемых решений;
- 4) последовательность и систематичность при подготовке выпускной квалификационной работы;
- 5) компетентность обучающегося и недостатки при работе над выпускной квалификационной работой.

К защите выпускной квалификационной работы допускается обучающийся, в полном объеме выполнивший основную профессиональную образовательную программу по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль – Экономика и управление на предприятии (в сервисе). Допуск обучающихся к защите выпускной квалификационной работы оформляется приказом по КузГТУ до начала проведения государственного аттестационного испытания.

Для проверки на объем заимствования текст выпускной квалификационной работы передается ответственным лицам, назначенным распоряжением по институту (факультету), в электронном виде. Тексты выпускных квалификационных работ размещаются в электронно-библиотечной системе КузГТУ и проверяются на объём заимствования на сайте <https://kuzstu.antiplagiat.ru> Порядок размещения текстов выпускных квалификационных работ в электронно-библиотечной системе, проверки на объем заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомерных заимствований устанавливаются нормативным актом КузГТУ.

Выпускная квалификационная работа и отзыв руководителя передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 1 календарный день до дня защиты выпускной квалификационной работы.

### 3.5. Процедура защиты ВКР

Защита выпускной квалификационной работы проводится в соответствии с графиком государственной итоговой аттестации.

Обязательные элементы процедуры защиты:

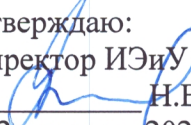
- выступление обучающегося с докладом по теме выпускной квалификационной работы;
- ответы обучающегося на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии в рамках темы и предмета исследования выпускной квалификационной работы;
- оглашение отзыва руководителя выпускной квалификационной работы и результатов ее проверки на объем некорректных заимствований.

Общая продолжительность защиты выпускной квалификационной работы не должна превышать 0,5 академических часа.

Оценки по итогам защиты выпускной квалификационной работы объявляются государственной экзаменационной комиссией в день защиты после оформления в установленном порядке протокола заседания государственной экзаменационной комиссии.

43.03.01.05-2026-П

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф.  
Горбачева»  
Институт экономики и управления

Утверждаю:  
Директор ИЭиУ  
  
Н.В. Кудреватых  
«22» апреля 2026 г.

Программа итоговой (государственной итоговой) аттестации

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Профиль «Сервис на предприятиях малого и среднего бизнеса»

Присваиваемая квалификация - бакалавр

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» «Подготовка к процедуре защиты и защита  
выпускной квалификационной работы»

Формы обучения очная, заочная

Программу ГИА составил:

Заведующий кафедрой  
производственного менеджмента

  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_  
Т.Г. Королева  
Т.Г. Королева

Программа ГИА обсуждена на заседании кафедры производственного менеджмента

Протокол № 08 от 14.04.2026 г.

Зав. кафедрой производственного менеджмента  Т.Г. Королева

Согласовано учебно-методической комиссией по направлению 43.03.01 Сервис

Протокол № 03 от 14.04.2026 г.

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01 Сервис

  
\_\_\_\_\_  
Т.Г. Королева

## Оглавление

	Стр.
1 Общие положения	4
2 Требования к выпускной квалификационной работе, порядку ее выполнения и порядку защиты	5
3 Критерии и шкала оценки результатов подготовки и защиты выпускной квалификационной работы	8
4. Рекомендации обучающимся по подготовке к процедуре защиты выпускной квалификационной работы	9
5 Примерные темы выпускных квалификационных работ (ВКР)	10

## 1. Общие положения

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план.

Лицам, успешно прошедшим итоговую (государственную итоговую) аттестацию, выдаются в установленном порядке документы об образовании и о квалификации.

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

Обучающимся по образовательным программам после прохождения итоговой (государственной итоговой) аттестации предоставляются по их заявлению каникулы в пределах срока освоения соответствующей образовательной программы, по окончании которых производится отчисление обучающихся в связи с получением образования.

Итоговая (государственная итоговая) аттестация направлена на установление соответствия уровня результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – направление подготовки «Сервис».

Организации используют необходимые для организации образовательной деятельности средства при проведении государственной итоговой аттестации обучающихся.

Организации вправе применять электронное обучение, дистанционные образовательные технологии при проведении государственных аттестационных испытаний. Особенности проведения государственных аттестационных испытаний с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий определяются локальными нормативными актами организации. При проведении государственных аттестационных испытаний с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий организация обеспечивает идентификацию личности обучающихся и контроль соблюдения требований, установленных указанными локальными нормативными актами.

Обучающимся и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее чем через 10 месяцев и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена обучающимся. Указанное лицо может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не более двух раз.

Для повторного прохождения государственной итоговой аттестации указанное лицо по его заявлению восстанавливается в организации на период времени, установленный организацией, но не менее периода времени, предусмотренного календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по соответствующей образовательной программе.

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

Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится организацией с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

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. Порядок подачи и рассмотрения апелляций прописан в п. 10 «Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в КузГТУ».

Итоговая (государственная итоговая) аттестация включает:

- Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

## 2. Требования к выпускной квалификационной работе, порядку ее выполнения и порядку защиты

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа должна представлять собой: законченную разработку на заданную тему, написанную обучающимся под руководством руководителя, свидетельствующая о его умении работать с литературой, обобщать и анализировать фактический материал, используя теоретические знания и практические навыки, полученные при освоении основной профессиональной образовательной программы бакалавриата.

В выпускной квалификационной работе должен быть широко представлен самостоятельно собранный фактический материал, обучающийся должен продемонстрировать умение пользоваться математическим и иным инструментальным аппаратом.

В целом выпускная квалификационная работа должна отразить умение обучающегося самостоятельно разработать избранную тему и содержать конкретную аргументацию выдвигаемых теоретических и практических рекомендаций, положений и выводов. Выпускная квалификационная работа содержит пояснительную записку и графическую часть, для выполнения которых обучающийся должен использовать компьютерные программы.

Структурными элементами пояснительной записки к выпускной квалификационной работе являются:

- 1) титульный лист «Пояснительная записка к выпускной квалификационной работе»;
- 2) задание по выпускной квалификационной работе;
- 3) календарный план студента-дипломника;
- 4) аннотацию;
- 5) содержание;
- 6) введение;
- 7) основная часть (три раздела);
- 8) заключение;
- 9) список литературы;
- 10) приложения;
- 11) отзыв руководителя на выпускную квалификационную работу;
- 12) справка о результатах проверки на объем заимствования;
- 13) диск формата CD-R (CD-RW) с электронной версией пояснительной записки (элементы 1-9).

НПР – руководители выпускных квалификационных работ осуществляют руководство их выполнением на протяжении всего процесса подготовки к защите.

Руководитель выпускной квалификационной работы:

- определяет цель, задачи выпускной квалификационной работы, перечень вопросов, методы исследования;
- выдает задание по выпускной квалификационной работе, в котором указывает тему работы, исходные данные, объем и содержание пояснительной записки и демонстрационного материала, основную литературу и рекомендуемые материалы;
- согласовывает календарный план выполнения выпускной квалификационной работы, который включает порядок, сроки выполнения этапов и разделов работы, сроки выдачи, сдачи работы на проверку, защиты в государственной экзаменационной комиссии;
- проводит консультации;
- проверяет выполненные этапы работы, оценивает качество работы в соответствии с общими требованиями, календарным планом.

Бланки титульного листа (вместе с наклейкой на переплет), задания по выпускной квалификационной работе и календарного плана студента-дипломника размещены на сайте КузГТУ. Порядок поиска: «Университет» - «Нормативные документы» - «Все документы» -

«Бланки» - «Банки по дипломному проектированию». Режим доступа: <https://kuzstu.ru/university/normative-documents/101/>.

Титульный лист является первой страницей выпускной квалификационной работы и заполняется с указанием ее темы, утвержденной приказом директора Института экономики и управления.

Задание по выпускной квалификационной работе разрабатывается руководителем и подписывается им с указанием даты выдачи. Бланк задания по выпускной квалификационной работы распечатывается с двух сторон листа и считается одной страницей. Обучающийся принимает задание к исполнению, расписывается и проставляет дату получения задания. При выдаче задания руководитель выпускной квалификационной работы доводит до сведения обучающегося расписание консультаций по подготовке выпускной квалификационной работы и свои контактные данные для взаимодействия по электронным и телефонным каналам связи.

Календарный план студента-дипломника заполняется обучающимся с распределением отдельных этапов ее подготовки, подписывается заведующим кафедрой и директором института. Бланк календарного плана студента-дипломника распечатывается с двух сторон листа и считается одной страницей.

Аннотация представляет собой краткое описание содержания выпускной квалификационной работы. Текст аннотации оформляется через одинарный межстрочный интервал с использованием большой рамки. Нумерация листа «Аннотация» производится в поле «Лист» большого штампа цифрой 4.

Выпускная квалификационная работа обучающегося по основной профессиональной образовательной программе бакалавриата «Экономика и управление на предприятии (в сервисе)» по направлению 43.03.01 «Сервис» выполняется обучающимся в виде:

- 1) пояснительной записки;
- 2) графической части (презентации).

Текст пояснительной записки разбивается на разделы и параграфы, озаглавленные в соответствии с планом выпускной квалификационной работы, логически объединенные в соответствии с выбранной темой исследования.

Каждый раздел выпускной квалификационной работы должен содержать не менее трех параграфов.

Введение к выпускной квалификационной работе должно содержать несколько взаимосвязанных частей:

- обоснование актуальности темы выпускной квалификационной работы;
- объект и предмет исследования. Объект исследования – это определенная часть окружающего мира, на познание которой направлено внимание исследователя, система, которая находится в поле зрения исследователя. Предмет исследования – часть объекта исследования, то, что исследователь в объекте изучает, элемент системы, знания о котором в рассматриваемых условиях неполные. При этом исследователь изучает факторы, условия и закономерности, определяющие параметры, характеристики и условия эффективного функционирования предмета, для расширения и углубления знания о предмете и для разработки на базе новых знаний рекомендаций о повышении эффективности функционирования объекта;
- цель и задачи исследования в выпускной квалификационной работе. Цель работы проистекает из понимания предмета исследования – получить новые знания о предмете и на базе этих знаний разработать предложения о повышении эффективности объекта исследования. Таким образом, цель работы – изучить факторы, закономерности, взаимосвязи, определяющие параметры, характеристики и условия функционирования предмета исследования и, на основе полученных знаний, дать рекомендации о том, что необходимо сделать (обосновать, разработать, совершенствовать, развить, решить и т.д.) для повышения эффективности объекта исследования;
- используемые методы анализа. Методы – это приемы и способы познания (исследования) объекта (предмета). В любой выпускной квалификационной работе используются такие методы, как изучение и анализ источников (литературы) по выбранной

теме, изучение и обобщение отечественной и зарубежной практики. Кроме того, следует указать общенаучные и специфические методы, используемые при сборе и анализе данных, необходимых для решения практических экономических задач.

В первом разделе выпускной квалификационной работы на основе изучения действующего законодательства, отечественного, зарубежного опыта, различных точек зрения авторов излагаются:

- 1) теоретические положения темы.
- 2) методические основы.

Рекомендуемый объем первого раздела составляет 30-40 страниц.

Во втором разделе исследуется существующая практика по выбранной теме исследования на материалах хозяйствующего субъекта:

1) приводится краткая характеристика деятельности хозяйствующего субъекта: наименование, история образования, основные виды деятельности, структура управления, характеристика рынков сырья и сбыта, описание отрасли и перспектив ее развития; реализуемые стратегии, характеристика финансового и экономического положения по результатам анализа динамики экономических показателей за предшествующий период

2) проводится анализ практического материала по направлению исследования, определенному темой выпускной квалификационной работы, и выявляются тенденции развития исследуемых экономических процессов хозяйствующего субъекта.

Рекомендуемый объем второго раздела составляет 30-40 страниц. Содержание второго раздела выпускной квалификационной работы должно быть проиллюстрировано таблицами, схемами, диаграммами и другими материалами, которые размещают по тексту выпускной квалификационной работы. Приводимый аналитический материал должен соответствовать теме выпускной квалификационной работы.

В третьем разделе на основе анализа практического материала по конкретному направлению, определенному темой выпускной квалификационной работы, изучения теоретического материала, передового опыта, разрабатываются рекомендации и пути практического решения выявленных проблем; приводятся обоснование и прогнозная оценка экономической эффективности реализации проектного варианта решения проблемы, основанные на расчетах влияния данного варианта на увеличение объемов деятельности, финансовые результаты, снижение затрат организации и т.п. Вносимые рекомендации и предложения должны быть реальными для практического выполнения.

Рекомендуемый объем третьего раздела составляет 20-30 страниц. Содержание третьего раздела выпускной квалификационной работы должно быть проиллюстрировано таблицами, схемами, диаграммами и другими материалами, которые размещают по тексту работы. Приводимый аналитический материал и предлагаемые рекомендации должны соответствовать теме выпускной квалификационной работы.

В заключении приводятся основные выводы по каждому разделу работы и обобщаются результаты исследования:

- кратко характеризуется теоретическая и методологическая проработка изучаемой проблемы в литературе;
- формулируются выводы по аналитической части работы;
- систематизируются предложения, и рекомендации по совершенствованию действующих теоретических и методических разработок, практик хозяйствующего субъекта.

Объем заключения составляет 2-3 страницы.

В список литературы включают издания, которые действительно были изучены и использованы в процессе подготовки работы: законодательные и нормативные документы, монографии, учебники и учебные пособия, методические указания, статьи в периодической печати, интернет-источники и т.д.

Приложения необходимы для подтверждения отдельных положений, выводов и предложений, и могут содержать:

- бухгалтерскую, налоговую и статистическую отчетность хозяйствующего субъекта;

- таблицы дополнительных цифровых данных;
- иной материал, который в силу своего объема или содержания нецелесообразно помещать в основную часть (разработанные формы первичных документов, учетных регистров и внутренней отчетности).

Выпускная квалификационная работа представляется для защиты вместе с демонстрационным материалом. Цель демонстрационного материала – представление в наглядной форме основных положений доклада на защите выпускной квалификационной работе. При защите выпускной квалификационной работы могут представляться дополнительные материалы, характеризующие научную и практическую ценность выполненной работы (печатные статьи по теме, документы, указывающие на практическое применение результатов работы и т.п.). Презентация выпускной квалификационной работы осуществляется на основе графической части, которая оформляется:

1) на листах формата А4 в сброшюрованном виде в количестве экземпляров, равном количеству членов государственной экзаменационной комиссии, а также один экземпляр для использования обучающимся в процессе презентации и защиты выпускной квалификационной работы;

2) на электронных носителях (CD-диски, другие носители) для использования мультимедийного оборудования в процессе защиты выпускной квалификационной работы.

### **3. Критерии и шкала оценки результатов подготовки и защиты выпускной квалификационной работы**

Во время защиты обучающемуся задаются вопросы, касающиеся темы ВКР, а также другие вопросы, позволяющие оценить сформированность заявленных компетенций.

Критерии оценивания результатов подготовки и защиты выпускной квалификационной работы (ВКР):

- обучающийся сделал уверенный доклад по ВКР, дал правильные и полные ответы более чем на 85 % заданных вопросов - 85.. 100 баллов;

- обучающийся сделал не уверенный доклад по ВКР, но дал правильные и полные ответы не менее чем на 85 % заданных вопросов или обучающийся сделал уверенный доклад по ВКР, но дал правильные и полные ответы более чем на 75 %, но не более чем на 85 % заданных вопросов - 75.. 84 балла;

- обучающийся сделал не уверенный доклад по ВКР, но дал правильные и полные ответы более чем на 75 %, но не более чем на 85 % заданных вопросов или обучающийся сделал уверенный доклад по ВКР, но дал правильные и полные ответы более чем на 60 %, но не более чем на 75 % заданных вопросов - 60.. 74 балла;

- в прочих случаях - 0.. 59 баллов.

Шкала оценивания:

Количество баллов	0...59	60...74	75...84	85...100
Шкала оценивания	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

Примерами таких вопросов являются:

1. Отличительные особенности предприятий сервиса
2. Организация работы контактной зоны
3. Оптимальные процессы сервиса
4. Процесс предоставления услуги потребителю
5. Показатели качества сервисных услуг
6. Маркетинг сервисных услуг
7. Информационные технологии службы приема и размещения
8. Тарифная политика сервисного предприятия
9. Стандартизация сервисной деятельности

10. Продвижение сервисных услуг
11. Каналы продаж сервисных услуг
12. Мотивация персонала сервисных предприятий
13. Планирование деятельности сервисного предприятия
14. Защита информации и персональных данных в сервисе
15. Повышение качества обслуживания
16. Коммуникации с клиентом
17. Программы лояльности
18. Экспертиза объектов сервиса
19. Договорная работа с потребителями
20. Нормативное регулирование сервисной деятельности
21. Внутренний контроль на сервисном предприятии
22. Дополнительные услуги
23. Показатели эффективности предприятий сервиса
24. Внутренние стандарты сервисных услуг
25. Системы оценки качества сервисных услуг

#### **4. Рекомендации обучающимся по подготовке к процедуре защиты выпускной квалификационной работы**

После того, как выпускная квалификационная работа полностью подготовлена к защите, оформлена соответствующим образом, ее подписывает обучающийся, выполнивший выпускную квалификационную работу, руководитель выпускной квалификационной работы, заведующий кафедрой производственного менеджмента и директор Института экономики и управления.

После завершения подготовки обучающимся выпускной квалификационной работы руководитель выпускной квалификационной работы представляет заведующему выпускающей кафедры письменный отзыв о выпускной квалификационной работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы. В отзыве он указывает фамилию, имя, отчество обучающегося, тему выпускной квалификационной работы, ее основные разделы.

В отзыве руководитель дает ответы на следующие вопросы:

- 1) уровень и полнота выполнения выпускной квалификационной работы;
- 1) использование при разработке выпускной квалификационной работы последних достижений науки и техники, владение навыками пользования литературой;
- 2) экономическая составляющая выпускной квалификационной работы;
- 3) способность дипломника к самостоятельной работе, уровень принимаемых решений;
- 4) последовательность и систематичность при подготовке выпускной квалификационной работы;
- 5) компетентность обучающегося и недостатки при работе над выпускной квалификационной работой.

К защите выпускной квалификационной работы допускается обучающийся, в полном объеме выполнивший основную профессиональную образовательную программу по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль Экономика и управление на предприятии (в сервисе). Допуск обучающихся к защите выпускной квалификационной работы оформляется приказом по КузГТУ до начала проведения государственного аттестационного испытания.

Для проверки на объем заимствования текст выпускной квалификационной работы передается ответственным лицам, назначенным распоряжением по институту (факультету), в электронном виде. Тексты выпускных квалификационных работ размещаются в электронно-библиотечной системе КузГТУ и проверяются на объём заимствования на сайте <https://kuzstu.antiplagiat.ru> Порядок размещения текстов выпускных квалификационных работ в электронно-библиотечной системе, проверки на объем заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомерных

заимствований устанавливаются нормативным актом КузГТУ.

Выпускная квалификационная работа и отзыв передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 1 календарный день до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Защита выпускной квалификационной работы проводится в соответствии с графиком государственной итоговой аттестации.

Обязательные элементы процедуры защиты:

- выступление обучающегося с докладом по теме выпускной квалификационной работы;
- ответы обучающегося на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии в рамках темы и предмета исследования выпускной квалификационной работы;
- оглашение отзыва руководителя выпускной квалификационной работы и результатов ее проверки на объем некорректных заимствований.

Общая продолжительность защиты выпускной квалификационной работы не должна превышать 0,5 академических часа.

Оценки по итогам защиты выпускной квалификационной работы объявляются государственной экзаменационной комиссией в день защиты после оформления в установленном порядке протокола заседания государственной экзаменационной комиссии.

### 5. Примерные темы выпускных квалификационных работ (ВКР)

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг предприятиями сервиса.
2. Проект мероприятий по совершенствованию деятельности служб в гостиничном предприятии.
3. Совершенствование обслуживания клиентов студии красоты и здоровья.
4. Совершенствование обслуживания клиентов в СПА-салоне.
5. Совершенствование методов продвижения и реализации сервисных услуг.
6. Инновационные методы повышения мотивации труда персонала на сервисных предприятиях.
7. Совершенствование организации досуга в санаторно-курортных учреждениях (гостиничных предприятиях).
8. Рекламная деятельность как фактор развития организации сервиса.
9. Совершенствование системы управления персоналом в условиях развития организации социально-культурного сервиса.
10. Состояние и перспективы организации лечебно-оздоровительных услуг Кемеровской области.
11. Совершенствование организационной культуры на предприятиях сервиса.
12. Совершенствование маркетинговой политики современного сервисного предприятия.
13. Планирование маркетинговых коммуникаций сервисного предприятия.
14. Повышение конкурентоспособности организаций гостинично-туристского бизнеса.
15. Мотивация персонала сервисных организаций как средство стимулирования продаж.
16. Совершенствование процесса ценообразования как одного из базовых компонентов маркетинговой стратегии ресторана.
17. Специфика бизнес-планирования на предприятиях сервиса.
18. Инновационные подходы развития ресторанного бизнеса.
19. Совершенствование деятельности сервисных предприятий.
20. Совершенствование фирменного стиля современного сервисного предприятия.
21. Формирование спроса на услуги современного сервисного предприятия.
22. Совершенствование корпоративной культуры на предприятиях сервиса.
23. Роль малых предприятий в формировании рынка услуг Кемеровской области.
24. Внедрение информационных технологий на предприятиях сервиса.
25. Совершенствование технологии личной продажи как метода продвижения услуг.
26. Разработка PR-компания предприятия социально-культурного сервиса.