

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чувашский государственный педагогический университет
им. И.Я. Яковлева»



ПРОГРАММА
государственной итоговой аттестации
выпускников по направлению подготовки

43.03.01. СЕРВИС

Профиль подготовки
Сервис недвижимости

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
заочная

Чебоксары
2017

Общие положения

ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01. – Сервис, утвержденным Минобразованием России «20» октября 2015 г. (регистрационный № 1169), предусмотрена государственная итоговая аттестация выпускников в виде защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, включая:

а) подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).

1.1 Виды деятельности выпускников и соответствующие им задачи профессиональной деятельности.

1.1.1 Виды деятельности выпускников:

Основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01. – Сервис, профиль «Сервис недвижимости» предусматривается подготовка выпускников по следующим видам профессиональной деятельности:

- сервисная
- научно-исследовательская

1.2.2 Выпускник по направлению подготовки бакалавров 43.03.01. Сервис (по профилю «Сервис недвижимости») должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности и направленностью ОПОП ВО:

сервисная деятельность:

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развития клиентурных отношений;

научно-исследовательская деятельность:

- разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
- участие в исследованиях потребительского спроса;
- мониторинг потребностей;
- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений.

1.2.3 Результаты освоения ОПОП ВО определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В результате освоения данной ОПОП ВО выпускник должен обладать следующими компетенциями:

общекультурными компетенциями (ОК):

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);
- способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);
- готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);

общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

- способностью 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-1);
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

профессиональными компетенциями (ПК):

научно-исследовательская деятельность:

- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);
- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5).

сервисная деятельность:

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);
- готовностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

2 Требования к выпускной квалификационной работе

2.1 Вид выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме бакалаврской работы.

2.2 Структура выпускной квалификационной работы и требования к ее содержанию

2.2.1 Структура выпускной квалификационной работы включает:

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Текст работы
 - а) введение
 - б) главы основной части
 - в) заключение
4. Список литературы
5. Приложения

Каждый структурный элемент текстового документа начинается с новой страницы.

2.2.2 *Титульный лист* является первой страницей текстового документа. На титульном листе приводятся:

- наименование университета;
- полное наименование факультета;
- полное название кафедры, выдавшей задание на выполнение работы;
- гриф утверждения;
- полное наименование документа;
- код и наименование направления подготовки;
- наименование темы в соответствии с заданием;
- должность, ученая степень, фамилия, инициалы и подпись руководителя работы;
- фамилия, инициалы и подпись исполнителя работы;
- город и год выполнения работы.

2.2.3 *Содержание* текстового документа включает заголовки структурных элементов, порядковые номера и заголовки всех разделов (подразделов, пунктов), обозначения и заголовки приложений. Заголовки записываются строчными буквами, с первой прописной. После заголовка ставится отточие и приводится номер страницы, на которой начинается данный структурный элемент или раздел (подраздел, пункт).

Заголовки структурных элементов, разделов (подразделов, пунктов) в содержании должны повторять заголовки в тексте. Сокращать формулировки или давать их в другой формулировке не допускается.

Допускается объединять все приложения под общим названием «Приложения» с указанием их обозначений и интервала номеров страниц.

2.2.4 *Введение* должно содержать оценку современного состояния исследуемой проблемы, отражать ее актуальность, степень разработанности. По объему составляет примерно 5-10% работы. Во введении формулируются:

- имеющееся в науке и практике противоречие,
- проблема;
- научный аппарат исследования: цель, объект, предмет, гипотеза, задачи, методологические основы, методы исследования;
- теоретическая (если внесен определенный вклад в развитие науки) и практическая значимость результатов исследования,
- этапы исследования с указанием содержания работы и конкретных сроков их проведения;
- организация исследования (сведения об учреждении, в котором проводилось исследование и контингенте испытуемых);
- апробация исследования (где представлялись и обсуждались результаты исследования).

2.2.5 *Главы основной части*

Основная часть, как правило, должна включать две главы и составлять примерно 85-90% от общего объема работы. Главы делятся на параграфы. Главы и параграфы должны иметь четко сформулированное название, отражающее сущность излагаемого материала.

В теоретической части (глава 1) представляются обзор и анализ современного состояния изучаемой проблемы. В эмпирической части работы (глава 2) представляются данные проведенного экспериментального исследования.

2.2.6 *Заключение* содержит выводы по итогам исследования, соотнесенные с обозначенными во введении целью, гипотезой и задачами.

2.2.7 *Список литературы* включает перечень использованных при анализе проблемы нормативных документов, источников научной, научно-популярной и методической литературы (не менее 50).

2.2.8 *Приложения*. В эту часть работы помещают образцы инструментария (анкет, вопросников, интервью, содержание методик и др.), а

также вспомогательные материалы, которые не используются в тексте основной части работы.

2.2.9 Объем бакалаврской работы может варьироваться от 60 до 70 страниц.

2.3 Листы выпускной квалификационной работы сшиваются и вкладываются в специальную папку с жесткой обложкой.

3.3 Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных (бакалаврских) работ

3.3.1 Примерная тематика выпускных квалификационных (бакалаврских) работ

1. Условия повышения конкурентоспособности предприятия сервиса.
2. Организация делопроизводства на предприятиях сервиса.
3. Пути совершенствования методов управления предприятием малого (среднего) бизнеса.
4. Рационализация сервисного обслуживания потребителя.
5. Проектирование организационной структуры управления предприятием сервиса.
6. Формирование стратегии деятельности организации сервиса.
7. Совершенствование технологии принятия управленческого решения на предприятиях сервиса.
8. Управление персоналом на предприятиях сервиса.
9. Совершенствование инновационной деятельности в организации сервиса.
10. Использование инновационных технологий на предприятиях сервиса недвижимости.
11. Организация взаимодействия менеджера предприятия сервиса с заказчиками услуг.
12. Организация выставочной деятельности сервисного предприятия.

3.3.2 Порядок утверждения тем выпускных квалификационных (бакалаврских) работ

3.3.2.1 Темы выпускных квалификационных работ рассматриваются на заседании кафедры и рекомендуются для утверждения Совету факультета дошкольной и коррекционной педагогики и психологии за 1,5 года до выпуска. Тематика ВКР определяется с учетом проблематики научно-исследовательской работы кафедры, потребностей развития системы сервиса недвижимости Чувашской Республики в целом и конкретных сервисных учреждений.

3.3.2.2 По письменному заявлению обучающегося Университет может в установленном порядке предоставить обучающемуся возможность подготовки и защиты выпускной квалификационной работы по теме, предложенной обучающимся, в случае обоснованности целесообразности ее

разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности.

3.2.2.3 Университет утверждает перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых обучающимся, и доводит его до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

3.2.2.4 Для подготовки выпускной квалификационной (бакалаврской) работы за обучающимися распоряжением декана факультета закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы из числа работников кафедры и при необходимости консультант (консультанты).

3.4 Порядок выполнения и представления в ГАК выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

3.4.1 Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа выполняется в течение 1–1,5 лет. Возможно изучение отдельных аспектов темы ВКР на более ранних этапах и представление их результатов в форме курсовых работ. В этом случае ВКР, выполняемая в завершающий период обучения, может быть обобщением итогов курсовых работ.

3.4.2 В начале и конце последнего семестра обучения на заседании кафедры заслушиваются сообщения выпускников и их научных руководителей о ходе работы. Решение о допуске ВКР к защите принимается коллегиально на заседании кафедры не позднее, чем за 30 дней до назначенной даты защиты. Допуск к защите осуществляется на основании письменного отзыва научного руководителя, устного отчета студента, при наличии завершённой работы и справки с места проведения исследования.

3.4.3 В том случае, если коллектив кафедры сочтёт возможным не допустить студента-дипломника к защите, этот вопрос может быть вынесен на рассмотрение Совета факультета с участием научного руководителя и автора ВКР. Если решение кафедры будет подтверждено, выписка из протокола данного заседания представляется через декана факультета на утверждение ректору педагогического университета или проректору по учебной работе.

3.4.4 После завершения подготовки обучающимся выпускной квалификационной (бакалаврской) работы руководитель выпускной квалификационной (бакалаврской) работы представляет письменный отзыв.

Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом не позднее, чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

3.4.5 В соответствии с Регламентом использования системы «Антиплагиат» в ЧГПУ им. И.Я. Яковлева, утвержденным Ректором Университета 26.09.2014 г., выполненная ВКР проходит проверку в системе «Антиплагиат» с целью контроля объема заимствований и анализа работ на неправомерное заимствование. Проверку ВКР осуществляет лицо, ответственное от кафедры и утвержденное приказом ректора Университета. По итогам проверки выдается заключение о результатах проверки ВКР

бакалавров. Процент оригинальности авторского текста в ВКР бакалавра должен составлять не менее 60%. ВКР бакалавра представляется на проверку в системе «Антиплагиат» не позднее, чем за 14 дней до даты официальной защиты.

3.4.6 Завершенная выпускная квалификационная (бакалаврская) работа должна быть сопровождается необходимыми документами: задание на выполнение ВКР, отзыв руководителя, выписка из протокола заседания кафедры о допуске к защите, заключение о проверке в системе «Антиплагиат», справка с места проведения исследования. Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа передается в государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

3.5 Порядок защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

3.5.1 Не позднее чем за 30 календарных дней до дня аттестационного испытания в форме защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы Университет утверждает расписание государственных аттестационных испытаний, в котором указываются даты, время и место проведения государственных аттестационных испытаний, и доводит расписание до сведения обучающихся.

3.5.2 Защита выпускной квалификационной (бакалаврской) работы проводится на открытом заседании ГАК. Процедура приема государственных экзаменов включает доклад и ответы на вопросы.

Доклад (не более 15 минут) должен показать умение выпускника кратко, лаконично, аргументированно и последовательно излагать понимание сути изучаемой проблемы, характеризовать ее состояние в теории и практике образования, способность творчески подходить к поиску путей ее решения.

После доклада студенту могут быть заданы вопросы всеми присутствующими на заседании.

3.6 Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты им квалификационной работы.

3.6.1 По результатам выступления претендента ГАК выставляет итоговую оценку ВКР.

ГАК оценивает грамотность построения речи, степень владения профессиональной терминологией, умение квалифицированно отвечать на вопросы, полноту представления иллюстративных материалов выступления и уровень представления материалов, уровень сформированности компетенций претендента.

При формировании заключения об уровне представленной работы и подготовки выпускника ГАК ориентируется на мнения членов ГАК, учитывая при этом мнение руководителя.

3.6.2 Результаты защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы оцениваются дифференцированной отметкой: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Шкала рейтинговой оценки учебных достижений студентов при выполнении и защите выпускных квалификационных (бакалаврских) работ

№	Ожидаемые результаты	Баллы
1	Степень решения поставленных исследовательских задач	до 10 баллов
2	Полнота библиографической базы анализа проблемы и соблюдение правил ссылок	до 10 баллов
3	Качество разработки и проведения эксперимента	до 30 баллов
4	Степень освоения методов научного исследования	до 10 баллов
5	Использование современных информационных технологий и методов обработки данных	до 10 баллов
6	Уровень выполнения ВКР	до 20 баллов
7	Презентация результатов исследования	до 5 баллов
8	Уровень освоения общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых в осуществлении профессиональной деятельности, показанный в ходе защиты	до 5 баллов
	Итого	100 баллов

Соответствие между 100-балльной шкалой и стандартной 5-балльной шкалой

100-балльная шкала	5-балльная шкала	Критерии
90-100 баллов	отлично	все задачи исследования решены в полном объеме, список использованных источников в полной мере отражает проблему исследования, ссылки осуществляются в соответствии с требованиями, качество разработки и проведения эксперимента высокое; продемонстрирован высокий уровень освоения методов научного исследования; высокий уровень выполнения ВКР; презентация в полной мере отражает содержание ВКР; высокий уровень продемонстрированных общекультурных и профессиональных компетенций
76-89 баллов	хорошо	все задачи исследования решены в полном объеме, список использованных источников в полной мере отражает проблему исследования, отмечаются отдельные недостатки в оформлении ссылок на

		источники; при проведения эксперимента допущены отдельные недочеты; продемонстрирован хороший уровень освоения методов научного исследования; достаточный уровень выполнения ВКР; презентация в полной мере отражает содержание ВКР; достаточный уровень продемонстрированных общекультурных и профессиональных компетенций
60-75 баллов	удовлетворительно	задачи исследования решены в полном объеме, список использованных источников большей частью отражает проблему исследования, отмечаются значительные недостатки в оформлении ссылок на источники; при проведения эксперимента допущены недочеты; уровень освоения методов научного исследования и уровень выполнения ВКР достаточны; презентация не в полной мере отражает содержание ВКР; уровень продемонстрированных общекультурных и профессиональных компетенций достаточный для осуществления профессиональных функций
ниже 60 баллов	неудовлетворительно	исследовательские задачи решены не в полном объеме, список использованных источников большей частью отражает проблему исследования, отмечаются значительные недостатки в оформлении ссылок на источники; при проведения эксперимента допущены недочеты; уровень освоения методов научного исследования и уровень выполнения ВКР достаточны; презентация отсутствует; продемонстрирован недостаточный уровень общекультурных и профессиональных компетенций

Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис, профилю «Сервис недвижимости»,
доцент кафедры дошкольного
образования и сервиса

Н. В. Иванова

Составитель:
зав. кафедрой
дошкольного образования и сервиса

М. Ю. Дерябина

Согласовано:
Декан факультета

Г. П. Захарова