

АННОТАЦИЯ
рабочей программы по
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
основной профессиональной образовательной программы по направлению
подготовки высшего образования **43.03.01«Сервис»**

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» (уровень бакалавриата), утвержденным Министерством образования и науки Российской Федерации от 20.10.2015 г., № 1169 для установления уровня теоретической и практической подготовленности выпускника к решению профессиональных задач, предусмотрена государственная итоговая аттестация выпускников в виде:

1. Государственного экзамена;
2. Защиты выпускной квалификационной работы.

Высшее учебное заведение обязано обеспечивать гарантию качества подготовки, в том числе путем:

разработки стратегии по обеспечению качества подготовки выпускников с привлечением представителей работодателей;

мониторинга, периодического рецензирования образовательных программ;

разработки объективных процедур оценки уровня знаний и умений обучающихся, компетенций выпускников;

обеспечения компетентности преподавательского состава;

регулярного проведения самообследования по согласованным критериям для оценки деятельности (стратегии) и сопоставления с другими образовательными учреждениями с привлечением представителей работодателей;

информирования общественности о результатах своей деятельности, планах, инновациях.

Оценка качества освоения ОПОП должна включать текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию обучающихся и итоговую государственную аттестацию выпускников.

Конкретные формы и процедуры текущего и промежуточного контроля знаний по каждой дисциплине разрабатываются вузом самостоятельно и доводятся до сведения обучающихся в течение первого месяца обучения.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей ОПОП (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) создаются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций. Фонды оценочных средств разрабатываются и утверждаются вузом.

Вузom должны быть созданы условия для максимального приближения программ текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся к условиям их будущей профессиональной деятельности - для чего, кроме преподавателей конкретной дисциплины, в качестве внешних экспертов должны активно привлекаться работодатели, преподаватели, читающие смежные дисциплины, и другие.

Обучающимся должна быть предоставлена возможность оценивания содержания, организации и качества учебного процесса в целом, а также работы отдельных преподавателей.

Государственная итоговая аттестация включает защиту выпускной квалификационной работы. Государственный экзамен вводится по усмотрению вуза.

Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы, а также требования к государственному экзамену, определяются высшим учебным заведением.

2. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Характеристика профессиональной деятельности бакалавров

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис в соответствии с видами профессиональной деятельности должен быть подготовлен к решению следующих профессиональных задач:

организационно-управленческая деятельность:

участие в планировании деятельности предприятий сервиса;

участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;

участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;

выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;

оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

научно-исследовательская деятельность:

разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;

участие в исследованиях потребительского спроса;

мониторинг потребностей;

участие в исследованиях психологических особенностей потребителей 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;

производственно-технологическая деятельность:

выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;

разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;

мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

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, развитие клиентурных отношений.

2.2 Основное содержание итоговых аттестационных испытаний.

Содержание государственной итоговой аттестации соотносится с формируемыми общекультурными (ОК), общепрофессиональными (ОПК) и профессиональными (ПК)

компетенциями по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис. Данное соотношение представлено в таблице 1. Содержание государственной итоговой аттестации включает в себя сдачу государственного экзамена и защиту выпускной квалификационной работы, вид выпускной квалификационной работы: квалификационная работа бакалавра.

Компетенции обучающегося, проверяемые в результате прохождения ГИА

Требования к результатам освоения ОПОП: (общекультурные, профессиональные)	Государственный экзамен	Выпускная квалификационная работа
общекультурными компетенциями (ОК):		
ОК-1 - способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;	+	+
ОК-2 - способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;	+	+
ОК-3 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	+	+
ОК-4 – способностью работать команде, толерантно воспринимать социальные, этические, конфессиональные и культурные различия;	+	+
ОК-5 – способностью к самоорганизации и самообразованию;	+	+
ОК-6 - способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;	+	+
ОК-7 – способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний;	+	+
ОК-8 - готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;	+	+
общепрофессиональными компетенциями (ОПК):		
ОПК-1 – 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-2 – готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителей;	+	+
ОПК-3 - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	+	+
профессиональными компетенциями (ПК):		
<i>организационно-управленческая деятельность</i>		
ПК-1 - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;	+	+
ПК-2 - готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;	+	+
<i>научно-исследовательская деятельность</i>		
ПК-3 - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;	+	+
ПК-4 - готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;	+	+
ПК-5 - готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса;	+	+
<i>производственно-технологическая деятельность</i>		
ПК-6 – готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;	+	+
ПК-7 - готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;	+	+
<i>сервисная деятельность</i>		
ПК-8 - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными,	+	+

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