Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 21.10.2025 11:43:51
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc5404905126

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»

УТВЕРЖДЕНО
Декан факультета экономики и управления
_____ К.Ешугова
«24» августа 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ Л.И.Задорожная
«24» 06 2025 г.

ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством

Квалификация (степень)

Бакалавр

Год начала подготовки
2025

Майкоп

Программа государственного итоговой аттестации составлена на основе ФГОС ВО от 08.06.2017 г. № 514 с учетом изменений и дополнений и учебного плана МГТУ по направлению (специальности) 43.03.01 Сервис

Составитель рабочей программы:

к.э.н., доцент		Кумпилова А.Р.
(должность, ученое звание, степень)	(подпись)	(Ф.И.О.)

Программа утверждена на заседании кафедры
маркетинга, сервиса и туризма
(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой «24» 05. 2025г.		Кумпилова А.Р.
	(подпись)	(Ф.И.О.)

Программа одобрена на заседании НТС направления подготовки 43.03.01 Сервис.
от 24.05.2025 года, протокол № 2

СОДЕРЖАНИЕ

1. Требования, предъявляемые к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

2. Содержание и порядок проведения государственного экзамена

2.1. Критерии оценки знаний выпускников на государственном экзамене по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

2.2. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

3. Требования к выпускным квалификационным работам и иным материалам, представленным к защите ВКР

3.1. Перечень компетенций, проверяемых по итогам защиты ВКР

3.2. Структура выпускной квалификационной работы

3.3. Критерии оценки выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)

3.4. Примерная тематика выпускных квалификационных работ (бакалаврских работ) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

1. Требования, предъявляемые к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Согласно федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденный Приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514 в блок 3 «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена (п.2.7), позволяющие определить практическую и теоретическую подготовленность бакалавров к выполнению профессиональных задач.

Выпускник по направлению подготовки 43.03.01 Сервис должен уметь решать задачи, соответствующие его квалификации.

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

- 16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами, технической эксплуатации, обслуживания, санитарного содержания и благоустройства объектов общего имущества многоквартирного дома, управления многоквартирным домом, формирования эффективной системы сбора, транспортировки, переработки и утилизации отходов производства и потребления).

Область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

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

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, являются:

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

Типы задач профессиональной деятельности выпускников:

- организационно-управленческий
- проектный;
- сервисный

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с видом (видами) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

организационно-управленческая деятельность:

- участие в организационно- управленческой деятельности предприятия сервиса;
- выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений;
- организация контактной зоны для обслуживания потребителей;
- оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.

сервисная деятельность:

- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- формирование и развитие клиентурных отношений.

проектная деятельность:

- проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия;
- разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования.

2. Содержание и порядок проведения государственного экзамена

Государственный экзамен является составной частью государственной итоговой аттестации бакалавров в Майкопском государственном технологическом университете. Он предназначен для определения практической и теоретической подготовленности специалиста к выполнению профессиональных задач, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки Сервис.

Проведения и программа государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.01 Сервис определяются вузом на основании порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Майкопском государственном технологическом университете, соответствующей примерной программы, разработанных УМО по образованию в области туризма, федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Государственный экзамен проводится государственной экзаменационной комиссией.

Государственный экзамен проводится по утвержденной программе государственного экзамена, содержащей перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен, и рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемой литературы.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена.

Для проведения государственного экзамена должен быть подготовлен комплект экзаменационных билетов.

Обучающемуся должно быть предоставлено время для подготовки ответа по билету (не менее 40 минут) и лист для подготовки конспекта ответа. После завершения ответа лист с конспектом, подписанный обучающимся, остается у секретаря государственной экзаменационной комиссии и хранится в течение месяца. Итоги заседания государственной экзаменационной комиссии по приему государственного экзамена фиксируются в итоговой ведомости с указанием фамилии обучающегося, номера протокола, номера экзаменационного билета и полученной оценки. Итоговая ведомость подписывается председательствующим и секретарем государственной экзаменационной комиссии и передается для хранения в номенклатуре дел деканата факультета.

Экзамен должен определить уровень усвоения студентами материала, предусмотренного учебными программами соответствующих дисциплин, и охватывать минимальное содержание, установленное федеральными государственным образовательным стандартом высшего образования; выявить глубину понимания выпускниками теоретических основ изученных наук, умение связывать общие и частные вопросы, оперировать примерами, владение методологией изученных наук.

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

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе высшего образования. Государственная итоговая аттестация проводится в сроки, установленные учебным планом направления подготовки.

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия. Комиссия действуют в течение календарного года. Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к обучающимся при проведении государственной итоговой аттестации. Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается из числа лиц, не работающих в Майкопском государственном технологическом университете, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора соответствующего профиля либо являющихся ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

Государственный экзамен проводится государственной экзаменационной комиссией на открытых заседаниях, с участием не менее двух третей ее состава. Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационной комиссии.

Для проведения экзамена ежегодно составляется Программа, которая разрабатывается выпускающей кафедрой маркетинга, сервиса и туризма и утверждается научно-методическим советом специальности и ученым советом факультета.

Экзамен проводится в устной форме по билетам, составленным в соответствии с программой государственного экзамена. Экзаменационный билет включает три вопроса, охватывающие базовую и вариативную часть учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Экзаменационной комиссией оценивается ответ на каждый вопрос, при этом учитываются полнота ответа, его соответствие программе, логичность изложения, соблюдение норм литературного языка, характер и количество существенных и несущественных ошибок. Существенные ошибки связаны с недостаточной глубиной знаний выпускника. Несущественные ошибки возникают из-за его невнимательности, незнания некоторых специфических деталей вопросов, неумения привести конкретные примеры на заданный вопрос и пр.

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственный экзамен проводится с учетом их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

При проведении государственного экзамена обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной экзамена для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

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

- пользование необходимыми обучающимся техническими средствами при прохождении государственного экзамена с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья не позднее, чем за 3 месяца до начала государственного экзамена подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении экзамена с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей. В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого аттестационного испытания). Продолжительность аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность государственного испытания в письменной форме - не более, чем 90 минут;

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

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

2.1. Критерии оценки знаний выпускников на государственном экзамене по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Ответ на каждый вопрос экзаменационного билета оценивается одним из следующих баллов: «5» (отлично), «4» (хорошо), «3» (удовлетворительно), «2» (неудовлетворительно).

Оценка «5» (отлично) ставится, если:

ответ полный и соответствует программе;

материал изложен в логической последовательности, профессиональным языком;

существенные ошибки отсутствуют;

допущена одна несущественная ошибка, исправленная по требованию комиссии.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если:

ответ полный и соответствует программе не менее, чем на 80%;

материал изложен логично;

существенные ошибки отсутствуют;

допущены 2-3 несущественные ошибки, исправленные по требованию комиссии.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

ответ неполный (но не менее 60% от объема программы);

отсутствует логика в изложении материала;

допущена одна существенная ошибка, которую выпускник исправил после наводящих вопросов;

допущено более трех несущественных ошибок, исправленных по требованию комиссии.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

обнаружено непонимание данного материала выпускником;

допущены две и более существенные ошибки, которые выпускник не может исправить после наводящих вопросов комиссии;

выпускник отказывается отвечать на данные вопросы;

выпускник уличен комиссией в пользовании неразрешенным вспомогательным материалом.

Общая оценка за экзамен выводится как среднее арифметическое по трем вопросам с округлением до целого балла. Продолжительность государственного экзамена не должна превышать 45 минут на одного студента, т.е. одного академического часа.

Итоговая оценка объявляется выпускникам после оформления в установленном порядке протоколов заседания Государственной экзаменационной комиссии в день экзамена.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы - отмена рейса, погодные условия, отсутствие билетов, служебная командировка), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации. В этом случае обучающийся должен написать заявление на имя декана факультета с просьбой перенести сроки государственной итоговой аттестации с приложением документа, подтверждающего причину его отсутствия.

Обучающийся, не прошедший одно государственное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания.

Обучающийся, не прошедший государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно» и не прошедший государственное аттестационное испытание в установленный для него срок, отчисляется из Майкопского государственного технологического университета, как не выполнивший обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана с выдачей ему справки об обучении.

Лицо, отчисленное из Майкопского государственного технологического университета как не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию, но не ранее, чем через год, и не позднее, чем через 5 лет после прохождения предшествующей государственной итоговой аттестации.

По результатам государственных итоговых испытаний обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменное заявление о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласия с результатом государственного аттестационного испытания. 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 процедуры государственного аттестационного испытания; письменные ответы обучающегося при их наличии (при рассмотрении апелляции по проведению государственного экзамена); выпускную квалификационную работу, отзыв руководителя, рецензию (при рассмотрении апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию.

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.

При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающегося не подтвердились и (или) не повлияли на результат государственной итоговой аттестации;

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

В последнем случае результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии.

Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственное аттестационное испытание в течение 2 рабочих дней со дня вынесения решения апелляционной комиссии.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия выносит одно из следующие решений:

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного аттестационного испытания;

- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного аттестационного испытания.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного аттестационного испытания и выставлении нового. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное заседание государственного итогового испытания проводится в присутствии одного из членов апелляционной комиссии не позднее 15 июля.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

2.2. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

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

В результате освоения ОПОП 3++ выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Компетенции и индикаторы их достижения		
Наименование категорий (группы) компетенций	Компетенция	Индикаторы
Универсальные компетенции		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации,	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи

	применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи
		УК-1.3. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки
		УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности
		УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в соответствии с действующим законодательством
		УК-2.2. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений исходя из действующих правовых норм
		УК-2.3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время.
		УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.
		УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку,

		социально незащищенные слои населения и т.п.).
		УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.
		УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.
		УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках.
		УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках.
		УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.
		УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с

		иностранного (ых) на государственный язык и обратно.
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК – 5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям.
		УК-5.2. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
		УК-5.3. Проявляет в своем поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.
		УК-5.4. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.
		УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.
		УК-6.3. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.
		УК-6.4. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые

		возможности для приобретения новых знаний и навыков.
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.
		УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия жизнедеятельности в бытовой, производственной и природной средах.
		УК-8.2. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций различного происхождения.
		УК-8.3. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) и военных конфликтов.
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике.
		УК-9.2. Применяет методы планирования для достижения текущих и долгосрочных экономических и финансовых целей, использует финансовые инструменты и методы экономических расчётов для обоснования и принятия хозяйственных решений в различных областях жизнедеятельности, управляет финансовыми ресурсами и контролирует собственные экономические риски.
		УК-9.3.

		Обосновывает экономически, финансово грамотное поведение индивида как гражданина вне зависимости от его профессиональной деятельности
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1. Использует в профессиональной сфере действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией.
		УК-10.2. Использует в социальной и профессиональной сферах навыки взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма и коррупции.
		УК-10.3. Использует в профессиональной сфере навыки оценки угроз проявления экстремизма, терроризма и коррупции
Общепрофессиональные компетенции		
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
		ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
		ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых

		необходимо осуществление сервисной деятельности
		ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.
		ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
		ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
		ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.
		ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
		ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения
		ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
		ОПК-6.2.

	правовые акты в сфере сервиса	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
		ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
		ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Использует технические средства и информационные технологии для поиска информации при решении профессиональных задач
		ОПК-8.2 Понимает и реализует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции		
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий		
ПКУВ-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности		ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение
		ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
		ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия
ПКУВ-2. Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом		ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения
		ПКУВ-2.2. Организовывает мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных

	договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями
	ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов
	ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры
ПКУВ-3. Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	ПКУВ-3.1. Разрабатывает планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома
	ПКУВ-3.2. Разрабатывает мероприятия по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме
	ПКУВ-3.3. Участвует в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дом
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный	
ПКУВ-4. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКО-4.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
	ПКУВ-4.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений
	ПКУВ-4.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
ПКУВ-5. Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	ПКУВ-5.1. Устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающихся управления многоквартирным домом
	ПКУВ-5.2. Участвует в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и

	ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации
	ПКУВ-5.3. Участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации
ПКУВ-6 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	ПКУВ-6.1. Осуществляет контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ
	ПКУВ-6.2. Осуществляет контроль соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил
	ПКУВ-6.3. Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры
Тип задач профессиональной деятельности: проектный	
ПКУВ-7 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПКУВ -7.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами
	ПКУВ – 7.2 Применяет методы управления проектами
	ПКУВ – 7.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

3. Требования к выпускным квалификационным работам и иным материалам, представленным к защите ВКР

3.1. Перечень компетенций, проверяемых по итогам защиты ВКР

По итогам защиты ВКР проверяется степень освоения обучающимися следующих компетенций:

Компетенции и индикаторы их достижения			**ВКР**
Наименование категорий (группы) компетенций	Компетенция	Индикаторы	

Универсальные компетенции			
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи	Введение
		УК-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи	
		УК-1.3. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	
		УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	
		УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в соответствии с действующим законодательством	Основная часть
		УК-2.2. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений исходя из действующих правовых норм.	
		УК-2.3.	

		Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время.	
		УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.	
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.	Основная часть
		УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).	
		УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.	
		УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.	
Коммуникация	УК-4. Способен	УК-4.1.	Введение

	осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.	Основная часть Заключение Защита ВКР
		УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках.	
		УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках.	
		УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя	

		речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.	
		УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно.	
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК – 5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям.	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
		УК-5.2. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	
		УК-5.3. Проявляет в своем поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.	
		УК-5.4. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого,	

		общественного и личностного характера.	
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
		УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	
		УК-6.3. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.	
		УК-6.4. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.	
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
		УК-7.2. Использует основы физической культуры для	

		осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.	
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия жизнедеятельности в бытовой, производственной и природной средах.	Защита ВКР
		УК-8.2. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций различного происхождения.	
		УК-8.3. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) и военных конфликтов.	
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике.	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
		УК-9.2. Применяет методы планирования для достижения текущих и долгосрочных экономических и финансовых целей, использует финансовые	

		инструменты и методы экономических расчётов для обоснования и принятия хозяйственных решений в различных областях жизнедеятельности, управляет финансовыми ресурсами и контролирует собственные экономические риски.	
		УК-9.3. Обосновывает экономически, финансово грамотное поведение индивида как гражданина вне зависимости от его профессиональной деятельности	
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1. Использует в профессиональной сфере действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией.	Основная часть Защита ВКР
		УК-10.2. Использует в социальной и профессиональной сферах навыки взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма и коррупции.	
		УК-10.3. Использует в профессиональной сфере навыки оценки угроз проявления экстремизма, терроризма и коррупции	
Общепрофессиональные компетенции			
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Введение Основная часть Заключение

	обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации	
		ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации	
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	Введение Основная часть Заключение
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	
		ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых	

		необходимо осуществление сервисной деятельности	
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
		ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	
		ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов	Основная часть Заключение Защита ВКР
		ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.	
		ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы	ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса	Основная часть Заключение Защита ВКР
		ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения	
		ОПК-5.3.	

	профессиональной деятельности	Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
		ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	
		ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности	
		ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Использует технические средства и информационные технологии для поиска информации при решении профессиональных задач	Основная часть Заключение Защита ВКР
		ОПК-8.2 Понимает и реализует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	
Профессиональные компетенции			
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий			

ПКУВ-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение	Основная часть Заключение Защита ВКР
	ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	
	ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	
ПКУВ-2. Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом	ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения	Основная часть Заключение Защита ВКР
	ПКУВ-2.2. Организовывает мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями	
	ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов	
	ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	

ПКУВ-3. Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	ПКУВ-3.1. Разрабатывает планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
	ПКУВ-3.2. Разрабатывает мероприятия по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме	
	ПКУВ-3.3. Участвует в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дом	
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный		
ПКУВ-4. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКО-4.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
	ПКУВ-4.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	
	ПКУВ-4.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	
ПКУВ-5. Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	ПКУВ-5.1. Устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающихся управления многоквартирным домом	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
	ПКУВ-5.2.	

	Участвует в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации	
	ПКУВ-5.3. Участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации	
ПКУВ-6 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	ПКУВ-6.1. Осуществляет контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
	ПКУВ-6.2. Осуществляет контроль соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил	
	ПКУВ-6.3. Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	
Тип задач профессиональной деятельности: проектный		
ПКУВ-7 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПКУВ -7.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
	ПКУВ – 7.2 Применяет методы управления проектами	

	ПКУВ – 7.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	

3.2. Структура выпускной квалификационной работы

Структура выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) включает следующие обязательные элементы:

1. Титульный лист.
2. Задание на выпускную квалификационную работу (бакалаврскую работу).
3. Содержание.
4. Введение.
5. Основная часть.
6. Заключение.
7. Список использованных источников.
8. Приложения (если есть).

Титульный лист является первой страницей бакалаврской работы и заполняется строго по определенной форме. Образец оформления титульного листа выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) приведен в приложении 3.

Задание на выпускную квалификационную работу является второй страницей работы и считается основанием для дальнейшей разработки плана и графика подготовки выпускной квалификационной работы. Задание разрабатывается научным руководителем совместно со студентом после закрепления темы и назначения руководителя, затем согласовывается с заведующим кафедрой. Образец задания на выпускную квалификационную работу (бакалаврскую работу) представлен в приложении 4.

Содержание включает в себя заголовки структурных частей («Введение», «Заключение», «Список использованных источников», «Приложения» и др.), наименования всех разделов и подразделов с указанием номеров страниц, на которых размещается начало материала соответствующих частей работы (через отточие). Оглавление дается в начале, так как это дает возможность сразу увидеть структуру работы. Как правило, в содержании выделяют два раздела (главы), которые разбиваются на подразделы (параграфы) (Приложение 5).

Во введении должны быть отражены параметры, характеризующие данную работу как учебно-научный труд. Оно включает в себя:

Актуальность темы - обоснование ее выбора, необходимости научной разработки. Помимо научной актуальности, которая характеризует созвучность выбранной темы современным исследованиям в изучаемой области, указывается ее практическая актуальность. Под актуальностью темы исследования понимается степень его важности в данный момент в конкретной социокультурной ситуации: почему именно эту проблему нужно в настоящее время изучать и именно в выбранном автором сегменте?

Оценка степени разработанности проблемы (состояние научной разработки темы), когда на основе анализа различных источников информации делается вывод о степени изученности рассматриваемой проблемы, определяются наиболее значимые и наименее изученные ее аспекты, что свидетельствует о востребованности данной работы.

Цель исследования - это тот научный результат, который должен быть получен в конечном итоге всего исследования. Можно выделить следующие характеристики формулировки цели: краткость, предельная точность, выражение сущности изучаемого

явления, его результатов. Т.е. цель представляет собой модель ожидаемого результата, выражаемая в смысловом отношении то основное, что намеревается сделать исследователь. При этом определение цели позволяет исследователю окончательно определиться с темой научной работы, её объектом и предметом. Необходимо помнить, что формулировку цели рекомендуется начинать фразами: «теоретически обосновать...», «экспериментально апробировать...», «разработать...» (маршрут, экскурсию, тур и т.п.), «создать и апробировать...» (основы, модель, методику, программу, критерии и т.п.), «выявить эффективные методы...».

Задачи работы конкретизируют и развивают цель исследования. Задачи исследования отвечают на вопрос: *что нужно сделать, чтобы цель была достигнута?* Задачи - это результат декомпозиции цели, «частичка» цели в определенной точке траектории движения к цели. Необходимо формулировать конкретные цель и задачи, относящиеся непосредственно к теме работы. Некорректным считается формулирование общих задач, носящих технический характер (подбор и анализ литературы по теме исследования, провести опрос и т.д.), ибо они являются обязательным условием выполнения любой научной работы. Реализация задач осуществляется в главах и параграфах, поэтому их содержание должно быть прямо связано с поставленными задачами. Как правило, при формулировке задач используются слова: *«выявить», «изучить», «раскрыть», «определить», «предложить» и т.п.*

Объект исследования - это совокупность связей и отношений свойств, которая существует объективно в теории и практике и служит источником необходимой для исследования информации. То есть объект исследования - это процесс или явление, порождаемое проблемную ситуацию, которое существует независимо от субъекта познания и на которое обращено внимание исследователя. Объект исследования отвечает на вопрос: что рассматривается? Следует иметь в виду, что в каждом объекте можно выделить несколько предметов исследования.

Предмет исследования - более конкретен и включает только те связи и отношения, которые подлежат непосредственному изучению в данной работе, устанавливают границы научного поиска. С предметом исследования связаны цель и задачи работы. Предмет исследования отображает конкретную проблему в самой теме исследования.

Методологическая основа исследования, включающая характеристику его принципов - основных руководящих положений и методов - способов и приемов решения исследовательских задач. В качестве основных исследовательских принципов могут выступать принципы *научной достоверности и объективности, актуализации, историзма, целостности и системности и др.* В работе должны использоваться как эмпирические *(опрос в виде анкетирования или интервьюирования, наблюдение, эксперимент, анализ документов и др.),* так и теоретические *(формально-логического анализа, количественные, сравнительно-исторический, проблемно-хронологический и др.)* методы исследования. Характеристика принципов и методов должна быть дана применительно к данному исследованию, а не в виде общих определений, не отражающих того, как они применялись в работе.

Теоретическая база исследования - это характеристика основных подходов, теорий, идей отечественных и зарубежных исследователей по кругу изучаемой проблемы, на которые опирается автор.

Эмпирическая база исследования - складывается из собранных и зафиксированных лично автором или статистических данных, использованных документов официального или личного характера. Если работа носит практический характер, связана с постановкой эксперимента, анализом состояния изучаемой проблемы на уровне какого-либо учреждения, организации, необходимо указать базу/базы исследования. Можно уточнить количество респондентов, их возраст и другие, важные для исследования характеристики.

Научная новизна (если есть) - это оригинальность исследования и его отличие от известных разработок, приведенных ранее по данной теме. При формулировании научной

новизны используется ключевое слово *«впервые»… «установлено...», «выявлено...», «определено...», «получено...», «раскрыто...» и т.д.* Положения научной новизны должны соотноситься с задачами исследования.

Теоретическая значимость исследования (если есть обоснование новых подходов, методов, теоретических моделей изучения конкретных социальных проблем) заключается в определении перспективы применения полученных в ходе проведенного исследования знаний для дальнейшей научной работы другими исследователями, а не для самого исследователя. Теоретическая значимость - это несколько иное, нежели новизна, а именно: как выявленные в исследовании новые связи, зависимости, методики и пр. изменяют (углубляют, доказывают несостоятельность определенных положений) бытующие в науке и практике теории, концепции, подходы; какие новые понятия введены в научный оборот, какие перспективы научных поисков открыты. При формулировании теоретической значимости исследования желательно использовать следующие фразы: *«выдвинута новая концепция...», «расширены представления....», «выяснены причины...», «введены новые понятия...», «изменены трактовки существующих понятий...», «адаптированы для организации туристской деятельности (подходы, принципы, методы), «созданы предпосылки для решения (проблем, задач)...).*

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования результатов исследования в гостиничном бизнесе. Также выдвинутые предложения можно адресовать на разные уровни управления, властным структурам и пр.

Апробация работы, когда магистрант принимал участие в конференциях, в научно-практических семинарах, имеет опубликованные работы, участвовал в разработке грантов, проектов разного уровня и пр., а также ее применение в практической работе магистранта (для работающих в сфере гостиничного бизнеса).

Краткий обзор содержания выпускной квалификационной работы (объем, структура, краткое содержание глав). Это последняя рубрика, в которой указывается структура работы и ее общий объем.

Объем введения составляет 3-5 страниц. Заглавие «ВВЕДЕНИЕ» должно быть напечатано на отдельной строке прописными буквами жирным шрифтом. Большинство элементов введения является обязательным, за исключением научной новизны и апробации работы. Однако их наличие повышает качество представленной работы, свидетельствует о квалификационной подготовленности будущего специалиста.

Основная часть работы является самой крупной структурной составляющей и содержит 2 главы (включая внутреннее деление на 3-4 параграфа). Объем основной части не должен превышать 80 % общего объема всей выпускной квалификационной работы. Главы подразделяются на параграфы, исходя из специфики решаемых в работе различных исследовательских задач. В этом случае каждый параграф содержит изложение отдельных сюжетов работы, тесно связанных с общей темой исследования. Объем параграфов - 5-10 страниц. Несоразмерность глав и параграфов свидетельствует о неумении автора найти и правильно скомпоновать материал. Все главы и параграфы должны быть логически взаимосвязаны между собой, завершаться краткими выводами;

Первая глава раскрывает теоретико-методологические основы избранной темы исследования, являясь своеобразным теоретическим обоснованием последующих разработок. В ней раскрывается теоретические аспекты рассматриваемой проблемы, приводятся идеи, концепции ученых, формулируется собственная точка зрения.

Вторая глава носит аналитический и, по возможности, прикладной характер, раскрывает анализ изучаемой проблемы, подтверждаемый статистической информацией из официальных источников, а также содержит обобщенные сведения по региону, городу, сведения о специфике работы конкретного предприятия, результаты проведенных социологических опросов, экспериментов и т.п. Эта глава является логическим завершением общего замысла исследования, содержит, как правило, сформулированные исследователем выводы, предложения и рекомендации по совершенствованию

функционирования отраслей туризма, предприятия в соответствии с исследуемой проблемой, а также описание процесса апробации и его результаты.

В заключении подводятся итоги выпускной квалификационной работы, характеризуется выполнение поставленных задач, кратко формулируются результаты исследования. Заключение должно соответствовать содержанию основной части и может также включать резюмированные практические предложения (рекомендации) по улучшению дальнейшей деятельности исследованного объекта. Выводы формулируются тезисно (по пунктам) и, как правило, соответствуют цели и задачам, которые были решены в ходе исследования. Объем заключения составляет 3-5 страниц.

Список использованных источников представляет собой перечень источников и научных изданий, послуживших основой для написания работы (не менее 40 - 50 наименований). Список приводится в последовательности согласно ГОСТ 7.1 - 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

Список рекомендуется излагать в алфавитном порядке (образцы оформления библиографической записи представлены в приложении 7). Список использованных источников представляет собой одну из существенных частей выпускной квалификационной работы, по которому можно судить о степени осведомленности студента в области изучаемой проблемы, масштабности выполненного исследования. Список источников должен включать только источники, непосредственно использованные в работе, на которые делались ссылки, которые цитировались и послужили основой при формировании точки зрения студента.

Приложения включают дополнительные материалы, вынесенные отдельно, чтобы не загромождать основной текст:

- документы, составляющие исследовательский инструментарий (программы, анкеты, опросные листы, протоколы испытаний и обследований, тесты, инструкции);
- вспомогательные сведения, справочные и статистические данные, оформленные в виде таблиц, диаграмм, графиков;
- неопубликованные локальные нормативно-правовые акты, неизвестные документы;
- акты внедрения результатов исследования;
- фотографии, иллюстрации и т.д.

Все приложения должны быть пронумерованы, на них обязательно должны быть даны ссылки в основной части. При использовании в тексте работы каких-либо материалов или данных из приложений следует делать ссылки на номер соответствующего приложения.

Рекомендации к содержанию и оформлению электронной презентации (при защите выпускной квалификационной работы):

1. Электронная презентация является иллюстративным материалом к докладу при защите ВКР и представляет собой совокупность слайдов, раскрывающих основное содержание ВКР, выполненной студентом.
2. Электронная презентация включает: название работы; Ф.И.О. студента; Ф.И.О. научного руководителя, его ученое звание, ученая степень; Ф.И.О. консультанта ВКР, его ученое звание, ученая степень (если назначен) - 1 слайд;

- цель задачи, объект, предмет и методы исследования;
- научная новизна исследования - 1-2 слайда;
- результаты проведенного анализа исследуемой области, научное или экономическое обоснование основных параметров и характеристик, трактовку полученных результатов в виде таблиц, графиков, диаграмм и схем, которые размещаются на отдельных слайдах и озаглавливаются - 4-10 слайдов.

3. Объем презентации, как правило, составляет - 8-10 слайдов.

4. Слайды обязательно должны быть пронумерованы. Цветовой фон слайдов подбирается так, чтобы на нем хорошо был виден текст.

5. Продолжительность доклада (презентации) составляет - 10 мин.

6. Материал, используемый в докладе (презентации), должен строго соответствовать содержанию диссертации.

3.3. Критерии оценки выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)

Оценка выпускной квалификационной работы осуществляется на основании следующих критериев:

1) анализа содержания, структуры и оформления работы на предмет соответствия предъявляемым требованиям;
2) степени успешности публичной защиты;
3) оценки рецензента;
4) самостоятельности проведенного исследования (самостоятельная часть (степень оригинальности) должна составлять не менее 50% объема работы).

I. Требования к структуре, содержанию и оформлению работы

1. Формальная структура работы.

1.1. Объем машинописного текста в пределах 70-90 с.

1.2. Наличие основных составных частей работы (введение; основные разделы, подразделенные на части, главы, параграфы; заключение; список использованной литературы; при необходимости - приложение).

1.3.Достаточность использованной литературы (не менее 40 наименований).

2. Требования к содержанию разделов выпускной квалификационной работы.

2.1. Введение.

2.1.1. Обоснование актуальности выбранной темы.

2.1.2. Анализ степени разработанности основной проблемы.

2.1.3. Определение целей и задач исследования.

2.1.4. Методологические и методические основы исследования.

2.1.5. Характеристика источников или объектов исследования.

2.1.6. Оценка научной и практической значимости полученных результатов.

2.1.7. Апробация основных положений и результатов, доказательство эффективности разработанных положений.

2.2. Основные разделы работы.

2.2.1. Аргументированность, научный язык изложения материала.

2.2.2. Наличие экспериментальной части, степень достижения поставленных целей и решения задач исследования.

2.2.3. Наличие библиографических ссылок.

2.2.4. Использование местного, регионального материала.

2.3. Заключение.

2.3.1. Обоснованность выводов.

2.3.2. Наличие рекомендаций по дальнейшей разработке проблемы, внедрению результатов исследования.

3. Оформление работы.

3.1. Стандартное оформление титульного листа.

3.2. Наличие задания на работу.

3.3. Правильность оформления рисунков, графиков, таблиц и другого иллюстративного материала, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к графическим средствам отображения информации.

3.4. Оформление библиографических ссылок, списка использованной литературы.

3.5. Правильное оформление приложений.

II. Публичная защита бакалаврской работы.

1. Соблюдение регламента защиты (7-10 мин.).

2. Изложениецелей и задач исследования, основного содержания разделов работы, интерпретация основных результатов экспериментальной работы, обоснование выводов и рекомендаций.

3. Манера изложения доклада (ясность, четкость, свободное владение материалом).

4. Демонстрация иллюстративного материла (таблиц, рисунков), умение интерпретировать их, обосновать закономерности, отражаемые ими.

5. Лаконизм, конкретность и аргументированность ответов на вопросы.

6.Учет замечаний рецензента, умение оппонировать при необходимости.

Каждый критерий оценивается по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Общая оценка выставляется на основании следующих условий:

- «отлично» - если по пяти и более критериям работа оценена на «отлично», а по остальным «хорошо»;

- «хорошо» - если по пяти и более критериям работа оценена на «хорошо» и «отлично», а по остальным критериям «удовлетворительно»;

- «удовлетворительно» - если по пяти критериям работа оценена не ниже «удовлетворительно», а по двум - «неудовлетворительно»;

- «неудовлетворительно» - если по трем и более критериям работа оценена «неудовлетворительно».

Окончательная оценка за работу студента выставляется по совокупности членами ГЭК при закрытом обсуждении.

Результаты выставленных оценок (и их мотивация) оглашаются открыто в присутствии всей группы студентов, участвовавших в публичной защите. Действия выпускника при получении оценки «неудовлетворительно» регламентируются Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры.

3.4. Примерная тематика выпускных квалификационных работ (бакалаврских работ) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

1. Применение инновационных технологий в сфере недвижимости
2. Планирование и организация текущего и капитального ремонта жилых зданий
3. Механизмы исполнения управляющей организацией обязательств по договору управления.
4. Регламентирование участия управляющей организации в подготовке, проведении и документировании общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.
5. Организация и осуществление расчетов за предоставленные коммунальные ресурсы.
6. Совершенствование системы эксплуатации объекта недвижимости.
7. Документальное оформление приемки услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества, а также фактов неисполнения обязательств.
8. Лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами.
9. Анализ способов управления многоквартирными домами.
10. Муниципальное управление жилищно-коммунальным хозяйством
11. Механизмы взаимодействия управляющей организации с уполномоченным собственниками лицом

12. Совершенствование технологии приема и учета обращений собственников и нанимателей жилого помещения.

13. Разработка регламента определения качества коммунального ресурса в многоквартирном доме.

14. Управление жилищно-коммунальным хозяйством

15. Прогнозирование развития жилищно-коммунального хозяйства (на примере конкретного региона)

16. Совершенствование управления жилищно-коммунальным хозяйством

17. Вопросы учета, анализа и налогообложения доходов и расходов предприятий жилищно-коммунальной отрасли

18. Пути совершенствования жилищно-коммунальных услуг в системе муниципального хозяйства

19. Стратегия реформирования жилищно-коммунальной сферы

20. Организация реформирования жилищно-коммунального хозяйства в муниципальном образовании

21. Жилищный надзор (контроль) за деятельностью по управлению многоквартирными домами

22. Пути совершенствования системы мотивации персонала в ЖКХ

23. Выбор управляющей компании для управления многоквартирными домами

24. Ресурсосберегающие технологии как условие реализации тарифной политики в области жилищно-коммунального хозяйства

25. Эффективность деятельности Управляющей компании

26. Клиниговые услуги как современный элемент сферы бытового обслуживания

27. Механизмы информирования собственников и нанимателей помещений о деятельности по управлению многоквартирным домом

28. Регламент принятия участия управляющей организации в подготовке, проведении и документировании общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.

29. Подбор оборудования и сервис инженерных систем объекта недвижимости.

30. Анализ эффективности применения малобюджетных вариантов энергосбережения на объектах недвижимости.

31. Совершенствование системы эксплуатации объекта недвижимости после капитального ремонта (реконструкции) здания.

32. Анализ эффективности мероприятий по сокращению энергопотребления объекта недвижимости для заданного региона РФ

33. Разработка энергосервисного проекта для заданного объекта недвижимости и региона РФ.

34. Разработка интернет-магазина инновационных материалов и комплектующих для строительства и ремонта объектов недвижимости

35. Совершенствование работы с неплательщиками за жилищно-коммунальные услуги.

36. .Технологии осмотра общего имущества в многоквартирном доме.

37. Технология осмотра жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме.

38. Разработка регламента выполнения работ по содержанию инженерных систем зданий и сооружений

39. Жилищный надзор (контроль) за деятельностью по управлению многоквартирными домами.

40. Лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами.

41. Анализ эффективности способов управления многоквартирными домами.

42. Совершенствование регламентов организации, проведения и документирования общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.

43. Совершенствование технического обслуживания объектов жилой недвижимости
44. Совершенствование контроля за исполнением обязательств лицами, осуществляющими деятельность по управлению МКД.
45. Информационное обеспечение систем сбора, обработки и хранения данных о платежах за жилые помещения и коммунальные услуги.
46. Анализ начислений обязательных платежей и взносов, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и коммунальных услуг.
47. Экспертная оценка стоимости объекта недвижимости.
48. Разработка регламента проведения открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления жилищным фондом
49. Механизмы взаимодействия управляющей организации с уполномоченным собственниками лицом (председатель совета многоквартирного дома).
50. Виды осуществления контроля за исполнением обязательств лицами, осуществляющими деятельность по управлению МКД.
51. Виды финансовых потоков при предоставлении жилищно-коммунальных услуг.
52. Порядок начисления обязательных платежей и взносов, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и коммунальных услуг.
53. Экспертная оценка стоимости квартиры
54. Экспертная оценка стоимости дома
55. Экспертная оценка стоимости объекта коммерческой недвижимости
56. Оценка стоимости движимого имущества предприятия.
57. Анализ ценовых предложений на рынке услуг и работ по содержанию и ремонту жилой и коммерческой недвижимости.
58. Разработка регламента проведения открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления жилищным фондом
59. Техническое обслуживание объектов жилой недвижимости
60. Организация текущего ремонта жилого фонда
61. Техническое обслуживание и ремонт инженерных систем и оборудования жилых зданий
62. Планирование и организация текущего и капитального ремонта жилых зданий