

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ

Первый  
проректор - проректор  
по учебной работе

Н.Н. Сухих

\_\_\_\_\_ 2017 года



**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ  
АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки  
**43.03.01 «Сервис»**

Профиль подготовки  
**Производственный сервис**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## 1 Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной, соответствующей требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень высшего образования - бакалавриат), профилю «Производственный сервис».

Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата: сервисная деятельность.

Задачами государственной итоговой аттестации являются:

1 Проверка результатов освоения образовательной программы – уровня сформированности компетенций выпускников, установленных федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень – бакалавриат), профилю «Производственный сервис», утвержденным Приказом Минобрнауки России от 20.10.15 № 1169.

Процесс освоения государственной итоговой аттестации направлен на формирование следующих компетенций:

общекультурных компетенций (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);

общефессиональных компетенций (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);
- профессиональных компетенций (ПК):
- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);
- способностью 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 Принятие решения по результатам государственной итоговой аттестации о присвоении квалификации «бакалавр» и выдаче документа о высшем образовании: диплома бакалавра.

## **2 Форма государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация выпускников по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень – бакалавриат), профилю «Производственный сервис» проводится в форме:

- 1 государственного экзамена;
- 2 защиты выпускной квалификационной работы.

## **3 Место государственной итоговой аттестации в структуре ОПОП ВО**

Государственная итоговая аттестация в структуре ОПОП ВО относится к базовой части Блока 3 (Государственная итоговая аттестация)

Государственная итоговая аттестация базируется как на результатах обучения всех дисциплин ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю «Производственный сервис», основными из которых являются: «Сервисная деятельность на воздушном транспорте», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Экономика сервиса», а также на

результатах прохождения учебной, производственной и преддипломной практик.

Государственная итоговая аттестация проводится в 8 семестре.

#### 4 Общая трудоемкость и продолжительность государственной итоговой аттестации

Общая трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 9 зачетных единиц, 324 часа. Продолжительность государственной итоговой аттестации составляет 6 недель.

#### 5 Фонд оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации

##### 5.1 Фонд оценочных средств для проведения государственного экзамена

##### 5.1.1 Сформированность компетенций выпускника

Государственный экзамен направлен на оценку сформированности следующих компетенций выпускника:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
<b>СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ</b>	
готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)	<p><b>Знать:</b></p> <p>историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания в сфере производственного сервиса, основные подходы к пониманию поведения потребителя;</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>использовать методы взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности в сфере производственного сервиса;</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>способностью обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом социальных факторов в сфере производственного сервиса.</p>
способностью к диверсификации	<p><b>Знать:</b></p> <p>основы сервисной деятельности в сфере</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8)	<p>производственного сервиса в контексте этнокультурных, исторических и религиозных традиций;</p> <p>Уметь:</p> <p>демонстрировать способность к диверсификации сервисной деятельности в сфере производственного сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</p> <p>Владеть:</p> <p>основными методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности в сфере производственного сервиса.</p>
способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9)	<p>Знать:</p> <p>психофизиологические особенности человека, социальную значимость потребителей в сфере производственного сервиса;</p> <p>Уметь:</p> <p>применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя в сфере производственного сервиса;</p> <p>Владеть:</p> <p>приемами изучения личности потребителя; методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя в сфере производственного сервиса.</p>
готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)	<p>Знать:</p> <p>знать понятия «обслуживание» и «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности в производственном сервисе; специфику обслуживания в «контактной зоне»;</p> <p>Уметь:</p> <p>работать в «контактной зоне» с потребителем, консультировать в соответствии с видом, формой и объемом процесса сервиса в сфере производственного сервиса;</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне» в сфере производственного сервиса.</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ</b>	
<p>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p><b>Знать:</b> структуру технологии процесса сервиса в сфере производственного сервиса;</p> <p><b>Уметь:</b> определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента сервисных услуг в сфере производственного сервиса;</p> <p><b>Владеть:</b> методами разработки и анализа процесса взаимодействия с клиентами в сфере производственного сервиса.</p>
<p>готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)</p>	<p><b>Знать:</b> методы и элементы оптимизации сервисной деятельности в сфере производственного сервиса;</p> <p><b>Уметь:</b> применять методы управления качеством в сфере производственного сервиса;</p> <p><b>Владеть:</b> приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, осуществления контроля выполнения регламента, внедрения и использования в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса в сфере производственного сервиса.</p>
<p>способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8)</p>	<p><b>Знать:</b> основы сервисной деятельности в сфере производственного сервиса в контексте этнокультурных, исторических и религиозных традиций, основные потребительские и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью людей;</p> <p><b>Уметь:</b> демонстрировать способность к диверсификации сервисной деятельности в сфере производственного сервиса;</p> <p><b>Владеть:</b> стратегиями диверсификации сервисной деятельности в сфере производственного</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
<p>готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)</p>	<p>сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p>Знать: теорию организации обслуживания в сфере производственного сервиса;</p> <p>Уметь: оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей в сфере производственного сервиса;</p> <p>Владеть: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности в сфере производственного сервиса.</p>
<b>ЭКОНОМИКА СЕРВИСА</b>	
<p>способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)</p>	<p>Знать: основы функционирования экономики и поведения экономических агентов в сфере производственного сервиса;</p> <p>Уметь: использовать экономические знания о влиянии экономических показателей на эффективность работы предприятий сферы сервиса; использовать понятийный аппарат экономической науки;</p> <p>Владеть: способностью анализировать экономическую информацию в сфере производственного сервиса.</p>
<p>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p>Знать: технологии процесса сервиса в процессе обслуживания в сфере производственного сервиса;</p> <p>Уметь: создавать и предоставлять сервисный продукт, разрабатывать и внедрять регламенты описывающие алгоритм работы с учетом требований потребителя в сфере производственного сервиса;</p> <p>Владеть: применять технологии процесса сервиса с</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	учетом требований потребителя в сфере производственного сервиса.
<p>готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)</p>	<p>Знать: систему мероприятий, ее основные элементы и этапы, позволяющих удовлетворить потребности потребителя с наименьшими затратами в сфере производственного сервиса;</p> <p>Уметь: организовывать процесс продажи и предоставления услуги, применять научные знания и практические подходы к разработке конкретной услуги, ориентируясь на требования потребителей в сфере производственного сервиса;</p> <p>Владеть: способностью применять научные знания и практические подходы при выборе ресурсов и средств для организации процесса сервиса с учетом требований потребителя в сфере производственного сервиса.</p>
<p>готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10)</p>	<p>Знать: методы проведения экспертизы и (или) диагностики деятельности предприятий сервиса в сфере производственного сервиса;</p> <p>Уметь: осуществлять поиск, анализ, систематизацию и отбор информации, необходимой для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в сфере производственного сервиса;</p> <p>Владеть: способностью применять методы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса, опираясь на финансовую отчетность предприятий сервиса в сфере производственного сервиса.</p>
<p>готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических</p>	<p>Знать: показатели качества и требования к качеству услуг на предприятиях сервиса, требования государственных стандартов РФ и международных организаций к качеству продукции, работ, услуг в сфере</p>



Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
процессов, используемых ресурсов (ПК-12)	производственного сервиса; <b>Уметь:</b> управлять качеством услуг, проводить анализ качества услуг на предприятиях сервиса; <b>Владеть:</b> использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации услуг на предприятии сервиса.

### **5.1.2 Содержание программы государственного итогового экзамена**

Государственный экзамен проводится по следующим дисциплинам образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников:

- 1 «Сервисная деятельность на воздушном транспорте»;
- 2 «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне»;
- 3 «Экономика сервиса».

#### ***Дисциплина 1* СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

##### **Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности**

Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления». Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе. Виды сервисной деятельности. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта. Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-9.

##### **Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах**

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ПК-8; ПК-9.

## **Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе**

Социально-экономическая характеристика современного общества. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в развивающихся странах. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-8; ПК-9.

## **Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе в сфере воздушного транспорта**

Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-8; ПК-9; ПК-11.

## **Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития в сфере воздушного транспорта**

Изменение роли сервисной деятельности в современном экономическом и общественном развитии. Интенсификация международного обмена услугами в сфере воздушного транспорта. Экономические и социальные аспекты сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Современные субъекты сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Изменение критериев эффективности сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Особенности и перспективы развития сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями общества.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-8; ПК-9; ПК-11.

## **Услуга как продукт сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта**

Предоставление услуг в сфере воздушного транспорта как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг в сфере воздушного транспорта. Особенности услуг контактной зоны предприятия воздушного транспорта (взаимодействие в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса).

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-8; ПК-9; ПК-11.

### **Психология сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта**

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Психологические аспекты сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Единство этики и психологии в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Понятие коммуникативной компетентности в сфере воздушного транспорта. Типы потребителей (клиентов) в сфере воздушного транспорта и взаимодействие с ними.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-8; ПК-9; ПК-11.

### **Этика сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта**

Место этики в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Понятие этики. Отрасли этического знания. Деловая этика сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Профессиональная этика сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Нормативная этика. Имидж делового человека в сфере воздушного транспорта. Этика и этикет информационного сервиса в сфере воздушного транспорта.

Проблема защиты информации на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта. Понятие информационной культуры на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта. Этико-культурологические предпосылки развития сервисного бизнеса в сфере воздушного транспорта в России.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-8; ПК-9; ПК-11.

### **Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики**

Экономическая сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как способ и форма удовлетворения общественных потребностей.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-9; ПК-11.

### **Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей**

Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.

Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта и выполнение государством сервисных функций.

Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как часть культуры.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-8; ПК-9; ПК-11.

### **Организация обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта**

Теория организации обслуживания в сфере воздушного транспорта. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг в сфере воздушного транспорта. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта: индивидуальные, психологические и социальные. Процесс осознания потребности потребителем в сфере воздушного транспорта. Воздействие культуры на поведение потребителя в сфере воздушного транспорта. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта. Влияние этнической культуры на поведение потребителя в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-8; ПК-9; ПК-11.

### **Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта**

Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг на воздушном транспорте. Управление нововведениями на воздушном транспорте. Инновационный процесс сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Жизненный цикл услуги в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта и учет его особенностей в предпринимательской деятельности.

Процесс обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта. Теория организации обслуживания. Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Формы обслуживания в сфере воздушного транспорта и показатель затрат времени.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-8; ПК-9; ПК-11.

### **Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта**

Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса в сфере воздушного транспорта. Понятие качества сервисной

деятельности в сфере воздушного транспорта. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания в сфере воздушного транспорта. Виды безопасности обслуживания в сфере воздушного транспорта. Культура сервиса и сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-8; ПК-9; ПК-11.

### **Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта**

Предприятия, оказывающие услуги населению в сфере воздушного транспорта. Особенности общего управления сервисным предприятием в сфере воздушного транспорта. Функции и задачи общего управления сервисным предприятием в сфере воздушного транспорта. Организационная структура сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта. Формы организации сервисных предприятий в сфере воздушного транспорта. Производственный менеджмент. Особенности производственного менеджмента на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-8; ПК-9; ПК-11.

### **Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта**

Использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта. Менеджмент персонала на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта. Особенности социального менеджмента в обслуживании в сфере воздушного транспорта. Особенности менеджмента персонала на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта в развитых странах. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача обслуживания в сфере воздушного транспорта. Закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта. Готовность представителей менеджмента разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-8; ПК-9; ПК-11.

### **Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта**

Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия в сфере воздушного транспорта. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта. Особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России в сфере воздушного транспорта.

Предпродажное и послепродажное обслуживание в деятельности предприятия в сфере воздушного транспорта. Стратегии послепродажного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Организация послепродажного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Логистика сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Индивидуальное обслуживание в сфере воздушного транспорта как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Тенденции современного сервиса в сфере воздушного транспорта: опасности и новые возможности для предприятия. Определение общей эффективности работы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные подходы к определению эффективности производственных сервисных предприятий в сфере воздушного транспорта. Расширенный подход к определению эффективности сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ОПК-2; ПК-8; ПК-9; ПК-11.

## **Дисциплина 2 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ**

### **Нормативно-правовая база организации сервисной деятельности на воздушном транспорте**

Нормативно-правовая база в сфере воздушного транспорта. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров.

Проверяемые компетенции: ОПК-2, ОПК-3.

### **Услуги в аэропорту**

Услуги в сфере воздушного транспорта. Классификация услуг в аэропорту. Организация услуг в аэропорту. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту. Основы организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: ПК-11, ОПК-2.

### **Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту**

Понятие неавиационной деятельности в аэропортовом комплексе. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта.

Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.

Проверяемые компетенции: ОПК-3, ОПК-2.

### **Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании**

Понятие сервисной компании. Направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией. Договор аренды. Договор концессии.

Проверяемые компетенции: ОПК-2, ОПК-3.

### **Услуги на борту воздушного судна**

Услуги пассажирам на борту воздушного судна. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта. Классификация услуг, оказываемых пассажирам в аэропорту. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна.

Проверяемые компетенции: ПК-11, ОПК-2, ОПК-3.

### **Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия**

Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности на воздушном транспорте. Виды информационного обслуживания аэропорта. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: ПК-8, ПК-11.

### **Организация предоставления услуг особым категориям пассажиров**

Понятие особых категорий пассажиров. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте. Обслуживание VIP – пассажиров.

Проверяемые компетенции: ПК-8, ПК-11, ОПК-2.

### **Бортпитание, как одна из форм сервисной деятельности авиакомпаний**

История развития организации бортового питания. Организация бортового питания в предполетной зоне. Организация бортового питания на борту воздушного судна. Основные сертификационные требования,

предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания.

Проверяемые компетенции: ПК-8.

### **Организация сервисной деятельности в авиакомпаниях-членах глобальных авиаальянсов**

Понятие глобальных авиаальянсов. Причины возникновения глобальных авиаальянсов. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах.

Проверяемые компетенции: ПК-11, ОПК-2.

### **Представительство авиакомпании как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам**

Понятие представительства авиакомпании. Функции представительства авиакомпании. Структура представительства авиакомпании. Иностранное представительство авиакомпании.

Проверяемые компетенции: ПК-8, ПК-11.

### **Сервис в лоукост-авиакомпаниях**

Понятие «лоукост» – авиакомпаний. Модель бизнеса лоукост-авиакомпаний. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.

Проверяемые компетенции: ОПК-2, ОПК-3, ПК-8, ПК-11.

### **Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации**

Понятие чартерной перевозки. Особенности организации пассажиров на чартерных рейсах. Понятие «деловой авиации». Особенности организации обслуживания пассажиров бизнес-класса в аэропорту. Особенности обслуживания пассажиров бизнес-класса на борту воздушного судна.

Проверяемые компетенции: ПК-8.

## ***Дисциплина 3 ЭКОНОМИКА СЕРВИСА***

### **Сфера производственного сервиса в рыночной экономике и в сфере воздушного транспорта**

Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта: сущность, задачи, функции. Природа и



сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Виды сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта: сервис удовлетворения потребительского спроса, производственный сервис, послепродажное обслуживание, информационное обслуживание, финансово-кредитный сервис. Общая характеристика услуг в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики. Услуга как товар, особенности и виды услуг в сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг.

Понятие «сервис в сфере воздушного транспорта». Особенности сервиса в сфере воздушного транспорта. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей на воздушном транспорте (обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта, обслуживание пассажиров на борту воздушного судна, обслуживание клиентов на грузовом терминале). Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта. Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в сфере воздушного транспорта. Технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ОК-2, ОПК-3.

### **Организация производства на предприятии сервиса на воздушном транспорте**

Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте. Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта). Предпринимательская деятельность (бизнес) в сфере воздушного транспорта, виды предпринимательской деятельности. Риски в сервисном бизнесе, управление рисками на воздушном транспорте. Основные процедуры банкротства, ликвидация предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте.

Проверяемые компетенции: ОК-2, ОПК-2, ОПК-3, ПК-10, ПК-12.

## **Организационная структура управления, уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта**

Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта, типы организационных структур. Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта.

Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и их структура. Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта. Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ОК-2, ОПК-3.

## **Основные и оборотные фонды (основной капитал) предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта**

Основные фонды предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии). Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста). Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и их составляющие. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии

сервиса в сфере воздушного транспорта. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Показатели оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ОК-2, ОПК-2, ОПК-3, ПК-12.

### **Трудовые и финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта**

Кадры (персонал) предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: состав, структура, штатное расписание, текучесть кадров, индекс текучести кадров. Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта (времени, выработки, обслуживания, управляемости). Производительность труда, показатели производительности труда, эффективность труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Мотивация и стимулирование труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Виды и формы заработной платы, фонд заработной платы на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта. Особенности управления персоналом на предприятии в сфере сервиса на воздушном транспорте.

Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: сущность, предназначение, виды. Долгосрочные (основные фонды) и краткосрочные (текущие) финансовые средства на предприятии в сфере сервиса на воздушном транспорте. Финансовая устойчивость предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте. Определение потребности в денежных ресурсах предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте (цели, период, источники, обслуживание долга).

Источники финансовых ресурсов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Собственные источники на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (акционерный капитал, прибыль, амортизационные отчисления, добавочный и резервный капитал и др.). Заемные источники на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (банковский и коммерческий кредиты). Новые формы финансовых отношений на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (лизинг, факторинг, франчайзинг, венчурный капитал).

Проверяемые компетенции: ОК-2.

### **Материальные и нематериальные ресурсы предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте**

Классификация материальных ресурсов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта, определение потребности в материальных ресурсах: алгоритм и методы определения потребностей в материальных ресурсах. Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Особенности управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Управление, планирование, учет, анализ, контроль за фактическим состоянием, оперативное регулирование запасов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Логистический подход к управлению запасами на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Норма запасов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Сущность и основные принципы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, требования к планированию деятельности предприятия. Стратегическое долгосрочное, краткосрочное, текущее планирование на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Особенности планирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. План развития предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: основные разделы, основные показатели. Бизнес-план предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Цель, задачи, основные разделы бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Резюме, бизнес-плана, описание продукта (услуги), анализ рынка, оценка конкурентов, стратегия маркетинга, план производства, организационный план, финансовый план на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Особенности бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ОК-2, ОПК-2, ОПК-3.

### **Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте**

Понятие «издержки производства» на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта, альтернативные издержки, транзакционные, постоянные, переменные, общие, средние, предельные издержки, графический анализ. Точка пересечения кривых предельных и средних издержек на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Минимизация издержек на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Точка безубыточности работы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Точка закрытия производства сервиса в сфере воздушного транспорта. Издержки в краткосрочном и долгосрочном периоде, особенности издержек на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Структура себестоимости на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта, классификация затрат, смета затрат, калькуляция затрат. Основные затраты и накладные расходы, прямые и косвенные, основные, вспомогательные расходы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Смета затрат (группировка затрат по экономическим элементам), состав затрат на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Материальные затраты, затраты на оплату труда, обязательные отчисления, амортизация на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Калькуляция себестоимости на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта, расчет издержек на единицу продукции (услуг). Виды калькуляции, калькуляционные статьи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Особенности себестоимости и калькулирования затрат на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ОК-2, ОПК-3, ПК-10.

### **Ценообразование. Налоги, сборы, отчисления на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта**

Цена: сущность, функции, виды, классификация. Оптовые, розничные, закупочные цены, тарифы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Затратный и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия. Ценовая политика предприятия на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: цели, цена и неценовые факторы, ценовые стратегии (высоких цен, низких цен, льготных цен и др.), тактика ценообразования, надбавки и скидки. Формирование цены на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: этапы, методы расчета цены. Стратегии ценообразования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (ценовой дифференциации, защитных цен и др.) особенности ценообразования на услуги. Особенности ценообразования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Понятие налогов и их функции, налоги, сборы, отчисления, обязательные платежи в бюджеты различных уровней на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Главная задача налогообложения. Объект и субъект налогообложения налоговая ставка, налоговый режим на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Налоговые системы, принципы налогообложения, уровни налогообложения (федеральный, региональный, местный). Классификация и виды налогов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Прямые, косвенные, прогрессивные, пропорциональные, регрессивные, общие, целевые, федеральные, региональные, местные на предприятиях сервиса в сфере воздушного

транспорта. Способы взимания налогов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ОК-2, ОПК-3, ПК-10.

### **Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта**

Понятие «качество продукции», «качество услуги», «качество обслуживания». Отличительные особенности показателей качества продукции промышленности, строительства, сельского хозяйства) и качества услуг (сферы сервиса). Требования к качеству услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Требования государственных стандартов РФ (ГОСТ, ОСТ, ТУ, СТБ, СТО) к качеству продукции, работ, услуг в сфере воздушного транспорта. Требования международной организации по стандартизации (ИСО) к качеству продукции, услуг, понятие «производство качественной продукции» на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Сертификация продукции и услуг предприятий в сфере воздушного транспорта, система сертификации, и виды объекты сертификации.

Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Факторы конкурентоспособности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта. Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ОК-2, ОПК-3, ПК-10.

### **Прибыль и рентабельность предприятия сервиса. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта**

Понятие «прибыль предприятия» сервиса в сфере воздушного транспорта, виды прибыли. Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (производственная и предпринимательская деятельность, монопольное положение). Распределение прибыли на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (воспроизводство, налоговые платежи, формирование фондов накопления, потребления, социального развития, резервного). Максимизация прибыли на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Рентабельность работы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

Показатели рентабельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: продаж, производственных фондов, вложений в предприятие, собственных средств предприятия.

Понятия «экономический эффект» и «экономическая эффективность». Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Оценка финансового состояния предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта. Показатели финансового состояния

предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта (коэффициенты ликвидности, платежеспособности, финансовой устойчивости и др.).

Бухгалтерский баланс предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: активы и пассивы, их содержание. Дебиторская и кредиторская задолженность на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Проверяемые компетенции: ОК-2, ОПК-3, ПК-10.

### **5.1.3 Примерный перечень типовых контрольных заданий к государственному экзамену**

Экзаменационный билет включает в себя три контрольных задания.

#### **Дисциплина 1 Сервисная деятельность на воздушном транспорте**

1. Вас назначили на руководящую должность в рамках VIP-зоны аэропорта. Каким образом Вы будете разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя?
2. Приведите алгоритм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями?
3. Клиент недоволен услугой, предоставленной ему предприятием сервиса, и выражает Вам как работнику данного предприятия свои претензии. Каким образом следует найти подход к клиенту, учитывая основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности?
4. Вы являетесь работником предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта какие основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности Вы должны учесть?
5. Вы являетесь работником контактной зоны. Каким образом Вы будете выполнять свои трудовые функции консультировать потребителя, согласовать с ним вид, форму и объем процесса сервиса?

#### **Дисциплина 2 Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне**

1. Вас назначили на руководящую должность в рамках VIP-зоны аэропорта. Каким образом Вы будете разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя?
2. Являясь работником службы сервиса аэропорта, по каким главным критериям будете проводить выбор контрагентов для предоставления услуг пассажирам в аэропорту, разрабатывать технологии процесса сервиса,

- развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя?
3. Определите способы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя предприятия сервиса?
  4. Клиент недоволен оказанной ему услугой по упаковке его багажа, предоставленной ему в аэропорту, и выражает Вам как работнику данного предприятия свои претензии. Что Вы как сотрудник службы по упаковке багажа можете предложить в направлении повышения качества оказываемых услуг, по диверсификации оказываемых сервисных услуг в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями пассажиров?
  5. Будучи работником предприятия сервиса на воздушном транспорте, каким образом вы будете взаимодействовать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса?

### **Дисциплина 3 Экономика сервиса**

1. Охарактеризуйте взаимосвязь динамики спроса на авиабилеты в зависимости показателей качества жизни в целом по Санкт-Петербургу и по отдельным регионам РФ при оценке эффективности результатов деятельности в сфере сервиса?
2. Какие технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя вы можете применить в случае задержки рейса более чем на 5 часов в целях развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя?
3. Охарактеризуйте структуру трудового процесса и содержание трудовых функций специалиста по обслуживанию пассажиров VIP-зала, охарактеризуйте алгоритм выбора ресурсов и средств в процессе обслуживания пассажиров с учетом требований потребителя?
4. Охарактеризуйте критерии, предъявляемые к качеству оказываемых пассажирам сервисных услуг в аэропорту и на борту воздушного судна и мотивы работников сервисной службы в направлении повышения качества оказываемых услуг, охарактеризуйте инструменты контроля качества процесса сервиса и используемых ресурсов?
5. Охарактеризуйте методику проведения экспертизы и диагностики нематериальных активов авиакомпании (логотипа и названия) на примере «ООО «Воздушные Ворота Северной Столицы». Предложите план по обновлению изношенного парка воздушных судов, не снижая объема пассажирских перевозок, учитывая изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей с учётом социальной политики государства?



#### 5.1.4 Показатели и критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена, а также шкалы оценивания

Показатели для оценки компетенций для государственного экзамена:

1) способность четко, логично и последовательно излагать материал, приводить практические примеры, приводить и описывать различные подходы к рассматриваемой проблеме, оценивать проблемную ситуацию и предлагать пути ее решения;

2) умения применять полученные по дисциплинам знания для решения поставленных задач, идентифицировать и анализировать проблему, обосновывать выбор метода ее решения;

3) умение грамотно формулировать ответы на поставленные вопросы в рамках программы государственного экзамена.

Результаты государственного экзамена определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного экзамена.

Критериями оценки результатов сдачи государственного экзамена приведены в таблице:

Критерии оценивания	Традиционная шкала
Ответ построен логично, требованиям, теоретическое содержание дисциплин освоено полностью, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; – продемонстрированы максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий; – установлены содержательные межпредметные связи; – выдвигаемые положения обоснованы, приведены убедительные примеры; – обнаружен аналитический подход в освещении различных концепций; – сделаны содержательные выводы; – продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы; – задание выполнено полностью без ошибок.	«отлично»

Критерии оценивания	Традиционная шкала
<p>Ответ построен логично, теоретическое содержание дисциплин освоено полностью без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно;</li> <li>– установлены содержательные межпредметные связи;</li> <li>– выдвигаемые положения обоснованы, однако наблюдается непоследовательность анализа;</li> <li>– выводы правильны;</li> <li>– продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;</li> <li>– задание выполнено полностью с незначительными ошибками.</li> </ul>	«хорошо»
<p>Ответ недостаточно логически выстроен, теоретическое содержание дисциплин освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– план ответа соблюдается непоследовательно;</li> <li>– недостаточно раскрыты профессиональные понятия, категории, концепции, теории;</li> <li>– выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются;</li> <li>– продемонстрировано знание обязательной литературы;</li> <li>– задание выполнено не менее чем на 60 % без принципиальных ошибок.</li> </ul>	«удовлетворительно»
<p>Ответ построен без соблюдения логики, теоретическое содержание дисциплин освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– не раскрыты профессиональные понятия, категории, концепции, теории;</li> <li>– научное обоснование проблем подменено рассуждениями обыденно-повседневного характера;</li> <li>– ответ содержит ряд серьезных неточностей;</li> <li>– выводы поверхностны или неверны;</li> <li>– не продемонстрировано знание обязательной литературы;</li> </ul>	«неудовлетворительно»

Критерии оценивания	Традиционная шкала
– задание выполнено менее чем на 60 % с принципиальными ошибками.	

## 5.2 Фонд оценочных средств для оценки защиты выпускной квалификационной работы

### 5.2.1 Сформированность компетенций выпускника

Выполнение выпускной квалификационной работы направлено на контроль сформированности следующих компетенций выпускника:

- общекультурных(ОК):	ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8
- общепрофессиональных (ОПК):	ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3
- профессиональных (ПК):	ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12

Сформированность компетенций оценивается по результатам выпускной квалификационной работы, выполнение которой направлено на демонстрацию уровня подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

### 5.2.2 Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ

- 1 Стратегия развития сервисного обслуживания на предприятии сферы воздушного транспорта (на примере...).
- 2 Управление качеством оказания услуг — важный фактор повышения конкурентоспособности предприятия сферы воздушного транспорта (на примере...).
- 3 Организация сервисной деятельности в отделе коммерческого обслуживания пассажиров как важный фактор развития аэропорта (на примере...).
- 4 Стратегия формирования клиентоориентированного сервиса в сфере .... (на примере...).
- 5 Формирование профессиональных качеств специалиста в области организации сервисного обслуживания (на примере...).
- 6 Повышение эффективности сервисного обслуживания организации автотранспортных перевозок (на примере...).
- 7 Повышение конкурентоспособности авиатранспортного предприятия на основе совершенствования сервисного обслуживания перевозок (на примере...).
- 8 Обеспечение качественного сервисного обслуживания как важный фактор повышения конкурентоспособности предприятия индустрии

воздушного транспорта (на примере...).

9 Стратегия сервисного обслуживания отдельных категорий пассажиров — одно из направлений обеспечения повышения эффективности работы авиакомпаний (на примере...).

10 Формирование эффективной мобильной команды сервисного обслуживания клиентов (на примере...).

11 Совершенствование технологического процесса сервисного обслуживания грузовых перевозок транспортного предприятия (на примере...).

12 Совершенствование культуры сервисного обслуживания (на примере...).

13 Совершенствование транспортно-логистической системы организации оказания сервисной услуги на транспорте (на примере...).

14 Разработка и реализация стратегии совершенствования управления качеством сервисного обслуживания на основе сравнительного анализа обслуживания пассажиров российских авиакомпаний (на примере...).

15 Разработка маркетинговой стратегии в процессе организации сервисного обслуживания пассажиров авиакомпаний (на примере...).

16 Разработка комплекса маркетинга для организации сервисного обслуживания предприятия (на примере...).

17 Развитие сервисной инфраструктуры организации сервисного обслуживания предприятия на основе франчайзинга (на примере...).

18 Разработка мероприятий мотивации деятельности персонала в процессе сервисного обслуживания на предприятии (на примере...).

19 Разработка стратегии продвижения сервисной услуги в процессе организации сервисного обслуживания на авиатранспортном предприятии (на примере...).

20 Совершенствование механизмов взаимодействия с клиентами в процессе организации претензионной работы по результатам сервисного обслуживания (на примере...).

21 Разработка системы мотивации персонала в процессе организации сервисного обслуживания предприятия (на примере...).

22 Совершенствование форм организации оказания сервисных услуг по бронированию и реализации авиа/железнодорожных билетов (на примере...).

23 Сегментирование рынка сервисных услуг в процессе освоения новых рыночных ниш по оказанию услуг в транспортной сфере (на примере...).

24 Совершенствование планирования и организации сервисного обслуживания предприятий (на примере...).

25 Формирование системы менеджмента качества оказания сервисных услуг (на примере...).

26 Совершенствование ассортиментной политики в процессе организации сервисного обслуживания предприятия (на примере...).

27 Разработка новой сервисной услуги на транспортном предприятии (на примере...).

28 Совершенствование системы сервисного обслуживания грузовых

перевозок авиатранспортом (на примере...).

29 Управление ресурсным обеспечением предпродажной и послепродажной организации сервисного обслуживания предприятия (на примере...).

30 Учёт социально-психологических факторов в процессе организации системы сервисного обслуживания транспортных предприятий (на примере...).

31 Развитие Интернет-технологий в процессе организации и управления бизнес-процессами сервисного обслуживания перевозок автомобильным транспортом (на примере...).

32 Организация сервисных услуг в целях обеспечения бесперебойного функционирования предприятия на основе использования аутсорсинговых технологий (на примере...).

33 Совершенствование качества сервиса при обслуживании пассажиров в процессе организации питания на предприятии авиатранспорта (на примере...).

34 Совершенствование организации сервисных услуг по обеспечению процесса обслуживания пассажиров при задержке и отмене рейсов (на примере...).

35 Совершенствование организации сервисного обслуживания в процессе обеспечения продуктами питания авиарейсов (на примере...).

36 Клиентоориентированный подход к организации качественного сервисного обслуживания процесса бортового питания современных российских авиакомпаний (на примере...).

37 Инновационное развитие сферы услуг в индустрии гостеприимства в условиях рыночной экономики (на примере...).

38 Стратегия повышения качества сервисного обслуживания при пассажирских перевозках (на примере...).

39 Информационное обслуживание клиентов как механизм совершенствования сервисной услуги (на примере...).

40 Совершенствование организации сервисных услуг на борту воздушного судна (на примере...).

41 Совершенствование качества сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок на региональных авиалиниях (на примере...).

42 Совершенствование мотивации труда в процессе организации сервисного обслуживания пассажиров на предприятии (на примере...).

43 Развитие неавиационных сервисных услуг в аэропорту (на примере...).

44 Совершенствование организации сервисного обслуживания пассажиров на международных рейсах (на примере...).

45 Формирование профессиональных качеств специалиста в области сервиса (на примере...).

46 Совершенствование информационно-справочного обслуживания пассажиров в аэропорту (на примере...).

- 47 Формирование высокой культуры обслуживания в сфере сервиса на основе повышения профессиональной и коммуникативной компетентности работника (на примере...).
- 48 Организация сервисной деятельности на ж/д транспорте (на примере...).
- 49 Организация сервисного обслуживания в индустрии гостеприимства туристов с ограниченными возможностями (на примере...).
- 50 Совершенствование сервисных услуг по обслуживанию и обеспечению организации выставочной деятельности (на примере...).
- 51 Рекламная деятельность предприятия сервиса как один из факторов эффективности организации сервисной деятельности (на примере...).
- 52 Развитие организации наземного сервисного обслуживания на воздушном транспорте (на примере...).
- 53 Управление человеческими ресурсами сервисной компании в целях повышения профессиональной компетентности сотрудника (на примере...).
- 54 Развитие страховых услуг в процессе организации транспортных перевозок пассажиров и грузов (на примере...).
- 55 Разработка стратегии оказания качественных сервисных услуг в предполетной зоне в аэропорту (на примере...).
- 56 Организация сервисного обслуживания выездного туризма (на примере...).
- 57 Резервы и пути совершенствования современной организации сервисного обслуживания пассажиров транспортного предприятия (на примере...).
- 58 Совершенствование обеспечения сервисного обслуживания в целях оперативности и комфортабельности организации миграционного контроля авиаперевозчиком (на примере...).
- 59 Направление развития сервисного обслуживания клиентов предприятий общественного питания на основе кейтеринга (на примере...).
- 60 Формирование конкурентных преимуществ в сфере сервисного обслуживания на основе франчайзинга (на примере...).
- 61 Направления нейтрализации причин конфликтов в процессе обеспечения оказания сервисных услуг (на примере...).
- 62 Создание интегрированного управления системой качественного сервисного обслуживания перевозки грузов (на примере...).
- 63 Формирование стратегии развития образовательных услуг в сфере повышения квалификации работников сервиса (на примере...).
- 64 Экономические аспекты сервиса на транспорте в современных условиях (на примере...).
- 65 Креативный учет работниками сервиса психологических особенностей потребителей услуг (на примере...).
- 66 Повышения качества оказания сервисных услуг в авиакомпании на основе формирования и развития корпоративной культуры (на примере...).
- 67 Организация оказания сервисных услуг при перевозке багажа

воздушным транспортом (на примере...).

68 Повышение конкурентоспособности авиационного предприятия на основе организации социально-культурного сервиса (на примере...).

69 Повышение конкурентоспособности предприятия на основе совершенствования организации маркетинга в сфере сервиса (на примере...).

70 Совершенствование сервисной деятельности на предприятиях гражданской авиации на основе повышения эффективности организационной структуры (на примере...).

71 Направления повышения качества сервисного обслуживания на транспортном предприятии: проблемы и перспективы (на примере...).

72 Направления повышения качества сервисного обслуживания на транспорте как основа повышения конкурентоспособности предприятия (на примере...);

73 Внедрение инноваций в сфере сервиса – важное направление повышения качества обслуживания клиентов (на примере...).

74 Повышение авиационной безопасности как один из важнейших факторов обеспечения эффективности сервисной деятельности авиапредприятия (на примере...).

75 Совершенствование работы службы бронирования - важное направление повышения качества транспортных услуг (на примере...).

76 Инновации в сфере производства и потребления авиационных услуг – основа повышения уровня качества обслуживания пассажиров (на примере...).

77 Повышение качества обслуживания клиентов в контактной зоне, как средство повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...).

78 Совершенствование маркетинговой политики и ее влияние на качество предоставляемых услуг в сфере сервиса (на примере...).

79 Совершенствование работы отдела координации наземного обслуживания (ОКНО) как новый этап повышения эффективности сервисной деятельности на воздушном транспорте (на примере...).

80 Современное состояние и перспективы развития сервисных услуг в деловой авиации как средство повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...).

Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения приведены ниже:

*Общие требования к выпускной квалификационной работе:* требования к выпускной квалификационной работе определяются уровнем ОПОП высшего образования и квалификацией выпускника, которая ему присваивается после успешного завершения государственных аттестационных испытаний. К выпускной квалификационной работе предъявляются следующие требования:

1 Тема выпускной квалификационной работы характеризуется актуальностью и отражает исследуемую проблему в русле значимости

современных тенденций развития науки и практики в профессиональной сфере деятельности, соответствовать объектам профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и профилю «Производственный сервис», а также сервисному и организационно-управленческому видам профессиональной деятельности.

2 Выпускная квалификационная работа должна демонстрировать корректное использование обучающимся материалов других авторов, которые опубликованы в российских и зарубежных источниках.

3 Выпускная квалификационная работа должна иметь четкую структуру, завершенность, отвечать требованиям логичного, последовательного изложения материала, обоснованности сделанных выводов.

4 Положения, выносимые на защиту выпускной квалификационной работы, а также выводы и рекомендации должны опираться на современные научные и практические достижения в области профессиональной деятельности.

Выпускник имеет право выбора темы из предложенной тематики выпускных квалификационных работ, а также ему предоставляется возможность самостоятельно сформулировать тему выпускной квалификационной работы в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в следующих областях профессиональной деятельности: процессы сервиса, обеспечивающие предоставления услуг потребителю в системе согласованных условий т клиентурных отношений.

Выпускная квалификационная работа должна представлять собой законченную разработку актуальной проблемы и включать теоретическую, аналитическую и практическую части. В теоретической части обучающийся должен продемонстрировать знания основ теории по разрабатываемой проблеме. В аналитической части должен быть проведен анализ исследуемого объекта, выявлены проблемы. В практической части обучающемуся необходимо показать умения и навыки использования методов и методик изученных ранее дисциплин в процессе решения поставленных в выпускной квалификационной работе задач.

Достоверность цитируемых источников, к которым относятся научная литература, статистические данные, расчетные материалы, обобщение результатов практики, характеризует кругозор обучающегося.

Этапы выполнения выпускной квалификационной работы содержатся в «Положении о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации».



Структура выпускной квалификационной работы и правила оформления выпускной квалификационной работы изложены в «Рекомендациях по оформлению выпускной квалификационной работы бакалавриата (бакалаврской работы)».

### 5.2.3 Показатели и критерии оценивания результатов выпускной квалификационной работы, а также шкалы оценивания

Результаты выпускной квалификационной работы определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешную защиту выпускной квалификационной работы.

Оценка за выпускную квалификационную работу определяется в результате решения государственной экзаменационной комиссии, которое принимается на закрытом заседании (присутствуют только члены комиссии и секретарь для государственной экзаменационной комиссии) простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании. При равном числе голосов председательствующий обладает правом решающего голоса.

Показатели и критерии оценивания результатов выпускной квалификационной работы, а также шкалы оценивания приведены в таблице:

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
1	Оценка за ВКР по: – формальным критериям (соответствие заявленной теме, логическая структура и оформление, внешний вид, соблюдение графика выполнения ВКР и др.) – содержанию и представлению результатов ВКР (полнота раскрытия темы, самостоятельность	Работа выполнена в соответствии с заявленной темой, срок, оформление, структура и стиль работы соответствуют требованиям. Работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы. Даны практические предложения. Использовано оптимальное количество литературы и источников по теме работы. Тема ВКР актуальна и раскрыта полностью.	«Отлично»
		Работа выполнена в соответствии с заявленной темой, в срок, в оформлении, структуре и стиле работы нет грубых ошибок. Работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы, даны практические	«Хорошо»

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
	<p>изложения );  – по теоретической  значимости;  – по практической  ценности;  – по качеству  выводов,  рекомендаций и  предложений.</p>	<p>рекомендации. Используются основная литература и источники по теме работы, работа может иметь некоторые недостатки в проведенном исследовании в изучении источников. Тема работы в целом раскрыта.</p> <p>Работа выполнена с нарушениями плана-графика, в оформлении, структуре и стиле работы есть недостатки. Работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы, носящие общий характер. Даны практические рекомендации, но эффект от их внедрения не определен, либо не подкреплен расчетом. Литература и источники по теме работы использованы в недостаточном объеме, их анализ слабый или вовсе отсутствует. Тема работы раскрыта не полностью.</p> <p>Значительная часть работы является заимствованным текстом и носит несамостоятельный характер. Содержание работы не соответствует ее теме. При написании работы не были использованы современные источники и литература. Оформление работы не соответствует требованиям.</p>	<p>«Удовлетворительно»</p> <p>«Неудовлетворительно»</p>
2	<p>Оценка за защиту ВКР по  - содержанию и представлению доклада и презентации;  - логичность и ясность изложения материала;  умение вести</p>	<p>Выступление выстроено логично и последовательно, четко отражает результаты исследования, полностью отражает суть работы. При защите студент дает правильные и обоснованные ответы на вопросы, свободно ориентируется в тексте работы, убедительно защищает свою точку зрения.</p>	<p>«Отлично»</p>

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
	<p>дискуссию;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владение темой, выявленное в ходе ответов на вопросы;</li> <li>- характер использования профессиональных терминов в процессе ответов и др.</li> </ul>	<p>Выступление выстроено логично и последовательно, достаточно хорошо отражает результаты исследования, полностью отражает суть работы. При защите студент дает правильные ответы на большинство вопросов, хорошо ориентируется в тексте работы, достаточно обосновано защищает свою точку зрения.</p>	«Хорошо»
		<p>Выступление выстроено не вполне последовательно, с нарушением логики, недостаточно четко отражает результаты исследования, не полностью отражает суть работы. При защите студент отвечает на вопросы неуверенно или допускает ошибки, не может убедительно защищать свою точку зрения.</p>	«Удовлетворительно»
		<p>В докладе студента отсутствует логика и последовательность, не приведены результаты исследования. Студент не ориентируется в тексте работы, при защите допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них. Имеются замечания к качеству презентации.</p>	«Неудовлетворительно»

Общая оценка определяется как среднее арифметическое значений оценки за ВКР и оценки за защиту ВКР.

В качестве методических материалов, определяющих процедуру оценивания результатов освоения образовательной программы, используется «Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации».

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение государственной итоговой аттестации

а) основная литература

1 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой: Учебник для бакалавров** [Электронный ресурс]: учеб. / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/61076/>. (дата обращения: 11.07.2017)

2 **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.М. Комаров [и др.]. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. (электрон. ресурс - электронно-библиотечная система «Лань», Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/13809/> . (дата обращения: 11.07.2017)

б) дополнительная литература:

3 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/13809>. — Загл. с экрана. (дата обращения: 11.07.2017).

4 Слюсарь, Э.В. **Экономика и социология труда: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО** [электронный ресурс, текст] / Э. В. Слюсарь, А. А. Цветков. - СПб.: ГУГА, 2012. – 150 с. Количество экземпляров 240.

5 **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО** [Текст]. Ч.1: Авиакомпании / Маслаков В.П., ред. - СПб.: Питер, 2015. - 368с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 107.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

6 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.07.2017).

7 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.07.2017).

8 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.07.2017)

9 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.07.2017).

10 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.07.2017)

11 **Официальный сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.07.2017).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.07.2017).

13 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.07.2017).

14 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.07.2017).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

15 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.07.2017).

16 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.07.2017).

## **7 Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации**


Для проведения защит ВКР выделяется аудитория 319, используется кафедральный проектор и экран, а также ноутбук с лицензионным программным обеспечением MS Office.

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа государственной итоговой аттестации рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» «14» Января 2016 года, протокол № 6

Разработчики:

к.э.н.



Бойкова Ю. М.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

д.э.н., доцент



Кошелева Т. Н.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Заведующий кафедрой № 2

д.э.н., доцент



Кошелева Т. Н.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т. Н.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «20» Января 2017 года, протокол № 3.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).