

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Набережночелнинский институт (филиал)



УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по  
образовательной деятельности  
НЧИ КФУ

 Бикулов Р.А.  
«15» сентября 2016г.

### Программа дисциплины

### Б3 Государственная итоговая аттестация

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль подготовки:	Сервис автотранспортных средств
Квалификация выпускника:	бакалавр
Форма обучения:	очная
Язык обучения:	русский
Автор:	Швеёва Е.И.
Рецензент:	Кулаков А.Т.

СОГЛАСОВАНО: Заведующий кафедрой «Сервис транспортных систем»  
Хабибуллин Р.Г.

Протокол заседания кафедры СТС № 1 от «29» августа 2016 г.

Учебно-методическая комиссия Набережночелнинского института (филиала) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования Казанский (приволжский) федеральный университет) (отделение экономическое).

Протокол заседания УМК № 1 от «12» сентября 2016 г.

Набережные Челны 2016

## 1. ЦЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Государственная итоговая аттестация является завершающим этапом освоения основных профессиональных образовательных программ высшего образования - программ бакалавриата по направлению 43.03.01 Сервис Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных профессиональных образовательных программ высшего образования - программ магистратуры требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

## 2. МЕСТО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис в **Блок 3 «Государственная итоговая аттестация»** входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты.

## 3. КОМПЕТЕНТНОСТНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Государственная итоговая аттестация призвана определить степень сформированности следующих компетенций выпускников:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2	Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию
ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-3	Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-4	Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-5	Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса
ПК-6	Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Расшифровка приобретаемой компетенции</b>
ПК-8	Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-9	Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-10	Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ДОКЛАДА ОБ ОСНОВНЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ ПОДГОТОВЛЕННОЙ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Результатом обучения должна быть выпускная квалификационная работа (ВКР). ВКР представляет собой бакалаврскую работу, в которой содержится решение задачи, имеющей значение для соответствующей отрасли знаний, либо изложены научно обоснованные технические, технологические или иные решения и разработки, имеющие значение для развития науки и техники, связанные ремонтом и сервисным обслуживанием транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения. Выпускная квалификационная работа должна быть написана самостоятельно, обладать внутренним единством, содержать новые научные результаты и положения, выдвигаемые для публичной защиты. Предложенные решения должны быть аргументированы и оценены по сравнению с другими известными решениями.

Содержание ВКР должно учитывать требования ФГОС ВО и включать:

- обоснование актуальности темы, обусловленной потребностями теории и практики и степенью разработанности в научной и научно-практической литературе;
- изложение теоретических и практических положений, раскрывающих предмет ВКР;
- содержать графический материал (рисунки, графики и пр.) (при необходимости);
- выводы, рекомендации и предложения; список использованных источников; приложения (при необходимости);
- графическая часть ВКР предназначена для демонстрации во время доклада основных результатов ВКР.

##### **Требования к структуре ВКР:**

- титульный лист;
- содержание с указанием номеров страниц;
- введение;
- основная часть (главы, параграфы, пункты, подпункты);
- выводы по главам;
- заключение;
- список использованных источников и литературы;
- приложения (при необходимости).

**Введение** содержит четкое обоснование актуальности выбранной темы, степень разработанности проблемы исследования, определение проблемы, цели, объекта, предмета и задач исследования, формулировку гипотезы (если это предусмотрено видом исследования), раскрытие методологических и теоретических основ исследования, перечень используемых методов исследования с указанием опытно-экспериментальной базы, формулировку научной новизны, теоретической и практической значимости

исследования; раскрытие положений, выносимых на защиту, апробацию и внедрение результатов исследования.

**Маркетингово-аналитическая часть** посвящена анализу структуры парка автомобилей, рынка продаж, рынка услуг конкурентов, характеристика предприятия и обоснованию необходимости выполнения проекта.

**В Коммуникативной части** студент должен:

1. Сформулировать цель (миссию) предприятия по обслуживанию клиентов (например, цель автосервисного предприятия - удовлетворение потребностей самых взыскательных клиентов, компетентный и внимательный сервис).

2. Перечислить на какие именно приоритеты сфокусировано обслуживание клиентов (например, доступность, скорость обслуживания клиентов; качество обслуживания). Дать расшифровку каждого из приоритетов (другими словами описать какой смысл вкладывается в тот или иной приоритет) и перечислить те методы, мероприятия и средства, за счет которых предполагается реализовать заявленный приоритет.

3. Представить в виде блок-схемы технологический процесс оказания услуг клиентам в системе проектируемого, модернизируемого или реконструируемого автосервисного предприятия и подробно описать его.

**В разделе «Организационно-технологическая часть»**

В результате проведенного в Маркетингово-аналитической части анализа рынка автосервисных услуг определяется зона строительства будущего предприятия автосервиса. В дальнейшем необходимо выбрать в пределах этой зоны конкретную площадку под строительство, и аргументировано обосновать такой выбор.

В дипломных проектах, посвященных реконструкции существующих предприятий автосервиса, выбор участка не требуется, однако необходимо провести анализ его ценности.

В раздел «Техническая и экологическая безопасность» проводится анализ безопасности проектируемого или реконструируемого объекта, разработке мероприятий по безопасной эксплуатации выбранного оборудования

**Экономическая часть** посвящена расчету стоимости инвестиций в проектируемое или реконструируемое предприятие и финансовому планированию деятельности предприятия.

**Заключение** — последовательное логически стройное изложение итогов исследования в соответствии с целью и задачами, поставленными и сформулированными во введении. В нем содержатся выводы и определяются дальнейшие перспективы работы.

**Список использованных источников** включает все использованные источники: опубликованные, неопубликованные и электронные. Список оформляют в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. – 2003 и ГОСТ 7.82 – 2001. Источники в списке располагают по алфавиту, нумеруют арабскими цифрами и печатают с абзацного отступа.

В тексте ВКР рекомендуемые ссылки оформляют на номер источника согласно списку и заключают в квадратные скобки. Допускается также постраничное и иное оформление ссылок в соответствии с ГОСТ Р 7.05 – 2008.

**Приложения.** Каждое приложение должно начинаться с нового листа с указанием вверху листа по центру слова «Приложение», его порядкового номера и тематического заголовка.

На все приложения в тексте ВКР должны быть ссылки.

Объем выпускной квалификационной работы составляет 90-100 страниц в зависимости от направления подготовки.

**Графическая часть.** Состоит из конструкторской документации и иллюстраций. Графическая часть ДП составляет 7-10 листов формата А1 (594x841 мм), выполняется полностью в электронном виде и в соответствии с требованиями ЕСКД.

Основные чертежи: анализ рынка; генеральный план предприятия, производственный корпус предприятия; чертеж зоны (участка); модельный ряд

обслуживаемых автомобилей; алгоритм технологического процесса; плакаты по разделу «Выбор (модернизация) технологического оборудования; плакат «Оценка экономической эффективности».

### **Требования к оформлению ВКР**

Текст ВКР выполняют с использованием компьютера на одной стороне листа белой бумаги, формата А4, шрифт – Times New Roman 14-го размера, межстрочный интервал – 1,5. Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое - не менее 15 мм, верхнее и нижнее - не менее 20 мм, левое - не менее 30 мм.

Размер абзацного отступа должен быть одинаковым по всему тексту ВКР и равным 12,5 мм.

Номер страницы проставляют в центре нижней части листа, арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему документу.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

«ВВЕДЕНИЕ», «НАИМЕНОВАНИЯ РАЗДЕЛОВ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» служат заголовками структурных частей. Эти заголовки, а также соответствующие заголовки структурных частей следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Главы должны быть пронумерованы арабскими цифрами в пределах всей ВКР и иметь абзацный отступ. После номера главы ставится точка и пишется название главы. «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ» как главы не нумеруются.

Параграфы следует нумеровать арабскими цифрами в пределах каждой главы. Номер параграфа должен состоять из номера главы и номера параграфа (или знака параграфа), разделенных точкой. Заголовки параграфов печатаются строчными буквами (кроме первой прописной).

Графики, схемы, диаграммы располагаются в ВКР непосредственно после текста, имеющего на них ссылку, и выравниваются по центру страницы. Название графиков, схем, диаграмм помещается под ними, пишется без кавычек: и содержит слово Рисунок без кавычек и указание на порядковый номер рисунка, без знака №. Например: Рисунок 1. Название рисунка. Таблицы располагают непосредственно после текста, имеющего на них ссылку, и также выравниваются по центру страницы. Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всей работы. Название таблицы помещается над ней, содержит слово Таблица без кавычек и указание на порядковый номер таблицы, без знака №.. Например, Таблица 1. Название таблицы.

Приложения должны начинаться с новой страницы, расположенные в порядке появления ссылок на них в тексте и иметь заголовки с указанием слова Приложение, его порядкового номера и названия. Порядковые номера приложений должны соответствовать последовательности их упоминания в тексте.

Выпускная квалификационная работа представляется на кафедру в печатном виде в одном экземпляре, а также в электронном виде на компактдиске.

Работу рецензируют сотрудника университета, являющиеся специалистами в обсуждаемой научной теме, либо специалисты, привлеченные из других организаций.

## **5. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ДОКЛАДА ОБ ОСНОВНЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ ПОДГОТОВЛЕННОЙ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

**Оценка «отлично»** - актуальность проблемы обоснована анализом состояния теории и практики. Показана значимость проведенной работы. Грамотно представлено теоретико-методологическое обоснование ВКР, четко сформулирован авторский замысел работы, отраженный в понятийно-категориальном аппарате; обоснована теоретическая и

практическая значимость поставленных задач. Текст ВКР отличается высоким уровнем исполнения.

**Оценка «хорошо»** - достаточно полно обоснована актуальность ВКР. Для выполнения работы выбраны конкретные теоретические методы расчета. Сформулирован терминологический аппарат, определены методы и средства решения поставленной задачи, но вместе с тем нет должного обоснования по поводу замысла и целевых характеристик проведенной работы, нет должной аргументированности представленных материалов. Нечетко сформулирована теоретическая значимость. Основной текст ВКР изложен в единой логике, в основном соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР и конкретности, но встречаются недостаточно обоснованные утверждения и выводы.

**Оценка «удовлетворительно»** - актуальность работы обоснована недостаточно. Методологические подходы и целевые характеристики работы четко не определены, однако полученные в ходе работы результаты не противоречат закономерностям практики. Полученные результаты не обладают значимостью и не имеют теоретической значимости. В тексте ВКР имеются нарушения единой логики изложения, допущены неточности в трактовке основных понятий исследования, подмена одних понятий другими.

**Оценка «неудовлетворительно»** - актуальность выбранной темы обоснована поверхностно. Имеются несоответствия между поставленными задачами и положениями, выносимыми на защиту. Теоретико-методологические основания работы раскрыты слабо. Понятийно- категориальный аппарат не в полной мере соответствует заявленной теме. Отсутствуют теоретическая и практическая значимость полученных результатов. В формулировке выводов по результатам выполненной работы нет аргументированности и самостоятельности суждений. Текст работы не отличается логичностью изложения, носит эклектичный характер и не позволяет проследить позицию автора по изучаемой проблеме. В работе имеется плагиат.

Фонд оценочных средств Государственной итоговой аттестации приведен в приложении.

## **6. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

*Для слабовидящих:*

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- для выполнения контрольных заданий при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке выполнения контрольных заданий оформляются увеличенным шрифтом (размер 16-20).

*Для глухих и слабослышащих* обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости аспирантам предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования.

*Для лиц с тяжелыми нарушениями речи, глухих, слабослышащих* все контрольные задания по желанию аспирантов могут проводиться в письменной форме.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Фонд оценочных средств итогового контроля промежуточной аттестации

Соответствие компетенций,  
критериев оценки их освоения и оценочных средств

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства
ОК-2	Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	Знать экономические законы, действующие на предприятиях отрасли	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять экономические законы в условиях рыночного хозяйства страны	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть методами применения в условиях рыночного хозяйства страны экономических законов	Собеседование с руководителем ВКР.
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию	Знать способы самоорганизации и самообразованию	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять способы самоорганизации и самообразованию	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами самоорганизации и самообразованию	Собеседование с руководителем ВКР.
ОПК-1	Способность 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	Знать пути решения стандартных задач 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	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь 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	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами решения стандартных задач 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	Собеседование с руководителем ВКР.

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства
		сервиса	
ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать методы разработки технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть технологиями процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем ВКР.
ОПК-3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знать способы организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять способы организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-1	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знать способы организации контактной зоны предприятия сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять способы организации контактной зоны предприятия сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами организации контактной зоны предприятия сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-2	Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать о современных методах расчетно-проектировочной работы, оценивать и представлять результаты выполненной работы	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять современные методы расчетно-проектировочной работы, оценивать и представлять результаты выполненной работы	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть современными методами расчетно-проектировочной работы	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-3	Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Знать о современных методах разработки технической документации и методических материалах, предложений и мероприятий по осуществлению технологических процессов сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять современные методы разработки технической документации и методических материалах, предложений и мероприятий по осуществлению	Собеседование с руководителем ВКР.



Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства
		технологических процессов сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть современными методами разработки технической документации и методических материалах, предложений и мероприятий по осуществлению технологических процессов сервиса	
ПК-4	Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Знать современные методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять современные методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть современными методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов процессов сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-5	Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	Знать способы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь выполнять инновационные проекты в сфере сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами выполнения инновационных проектов в сфере сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-6	Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Знать методы применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять современные сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть методами применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знать о технологиях разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь использовать знания технологий разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших	Собеседование с руководителем ВКР.

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства
		информационных и коммуникационных технологий	
		Владеть технологией разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-8	Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать способы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-9	Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать способы выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами выделения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-10	Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знать о технологиях текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь использовать знания технологий текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть технологией текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать о способах работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами работы в контактной зоне с	Собеседование с руководителем ВКР.

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства
		потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	
ПК-12	Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знать о современных методах контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять современные методы контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть современными методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Собеседование с руководителем ВКР.

### Критерии формирования (шкала оценок) для проведения промежуточной аттестации

Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
ОК-2	Знать экономические законы, действующие на предприятиях отрасли	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять экономические законы в условиях рыночного хозяйства страны	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть методами применения в условиях рыночного хозяйства страны экономических законов	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОК-5	Знать способы самоорганизации и самообразования	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять способы самоорганизации и самообразования	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть способами самоорганизации и самообразования	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОПК-1	Знать пути решения стандартных задач 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	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь 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	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
	Владеть способами решения стандартных задач 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	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОПК-2	Знать методы разработки технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть технологиями процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОПК-3	Знать способы организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять способы организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть способами организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-1	Знать способы организации контактной зоны предприятия сервиса	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять способы организации контактной зоны предприятия сервиса	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть способами организации контактной зоны предприятия сервиса	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень	Демонстрирует частичные владения	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на

Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
			владения	без грубых ошибок		высоком уровне
ПК-2	Знать о современных методах расчетно-проектировочной работы, оценивать и представлять результаты выполненной работы	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять современные методы расчетно-проектировочной работы, оценивать и представлять результаты выполненной работы	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть современными методами расчетно-проектировочной работы	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-3	Знать о современных методах разработки технической документации и методических материалах, предложений и мероприятий по осуществлению технологических процессов сервиса	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять современные методы разработки технической документации и методических материалах, предложений и мероприятий по осуществлению технологических процессов сервиса	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть современными методами разработки технической документации и методических материалах, предложений и мероприятий по осуществлению технологических процессов сервиса	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-4	Знать современные методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять современные методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть современными методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов процессов сервиса	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-5	Знать способы выполнения инновационных	Не знает	Допускает грубые	Демонстрирует	Знает достаточно в	Демонстрирует

Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
	проектов в сфере сервиса		ошибки в знании	частичные знания без грубых ошибок	базовом объеме	высокий уровень знаний
	Уметь выполнять инновационные проекты в сфере сервиса	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть способами выполнения инновационных проектов в сфере сервиса	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-6	Знать методы применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть методами применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-7	Знать о технологиях разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь использовать знания технологий разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть технологией разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-8	Знать способы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими	Не умеет	Демонстрирует частичные умения,	Демонстрирует частичные умения	Умеет применять знания на практике	Демонстрирует высокий уровень

Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
	и религиозными традициями		допуская грубые ошибки	без грубых ошибок	в базовом объеме	умений
	Владеть способами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-9	Знать способы выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть способами выделения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-10	Знать о технологиях текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь использовать знания технологий текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть технологией текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-11	Знать о способах работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть способами работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-12	Знать о современных методах контроля качества процесса сервиса, параметров технологических	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень



Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
	процессов, используемых ресурсов			без грубых ошибок		знаний
	Уметь применять современные методы контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть современными методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне

### **Критерии оценки доклада об основных результатах подготовленной выпускной квалификационной работы**

Окончательная оценка доклада об основных результатах подготовленной выпускной квалификационной работы формируется из оценок руководителя, рецензента и итогов представления доклада об основных результатах подготовленной выпускной квалификационной работы.

Оценка	Критерии
Отлично	<p>Работа выполнена на актуальную тему. Показана значимость проведенной работы. Грамотно представлено теоретико-методологическое обоснование ВКР, четко сформулирован авторский замысел работы, отраженный в понятийно-категориальном аппарате; обоснована теоретическая и практическая значимость поставленных задач. Текст ВКР отличается высоким уровнем исполнения.</p> <p>Результаты ВКР апробированы в выступлениях на конференциях.</p> <p>В ходе защиты выпускник продемонстрировал свободное владение материалом, уверенно излагал результаты исследования.</p>
Хорошо	<p>Работа выполнена на актуальную тему. Достаточно полно обоснована актуальность выполнения ВКР. Для выполнения работы выбраны конкретные теоретические методы расчета. Сформулирован терминологический аппарат, определены методы и средства решения поставленной задачи, но вместе с тем нет должного обоснования по поводу замысла и целевых характеристик проведенной работы, нет должной аргументированности представленных материалов. Нечетко сформулирована теоретическая значимость. Основной текст ВКР изложен в единой логике, в основном соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР и конкретности, но встречаются недостаточно обоснованные утверждения и выводы.</p> <p>Результаты работы апробированы в выступлениях на конференциях.</p> <p>В ходе защиты выпускник продемонстрировал свободное владение материалом, уверенно излагал результаты исследования. Однако были допущены небольшие неточности при изложении материала.</p>
Удовлетворительно	<p>Работа выполнена на актуальную тему, формализованы цель задачи работы, тема раскрыта, изложение описательное со ссылками на источники, однако нет увязки темы с наиболее значимыми направлениями решения проблемы и применяемыми методами. Рекомендации носят общий характер.</p> <p>В ходе защиты допущены неточности при изложении материала, достоверность выводов не доказана.</p>
Неудовлетворительно	<p>Выпускник нарушил календарный план разработки ВКР, тема раскрыта не полностью, структура не логична, слабая аргументация, результаты не апробированы.</p> <p>В ходе защиты допущены неточности при изложении материала, достоверность выводов не доказана. Автор не может разобраться в конкретной ситуации, не обладает достаточными навыками для профессиональной деятельности.</p>