

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

_____ Д.А. Таюрский

"__" _____ 20__ г.

Программа государственной итоговой аттестации

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

Содержание

1. Компетенции, освоение которых проверяется государственным экзаменом
2. Объем подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена в зачетных единицах и часах
3. Форма проведения государственного экзамена
4. Перечень вопросов к государственному экзамену с указанием проверяемых компетенций
5. Критерии оценивания ответов обучающихся на государственном экзамене
6. Нормативные документы, на основании которых разработана программа государственного экзамена
7. Литература
8. Методические рекомендации по подготовке к государственному экзамену
9. Особенности проведения государственного экзамена для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу государственной итоговой аттестации разработал(а)(и) старший преподаватель, б/с Геркина Е.А. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Elena.Gerkina@kpfu.ru ; доцент, к.н. (доцент) Мишакин Т.С. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Timur.Mishakin@kpfu.ru ; заведующий кафедрой, д.н. (профессор) Разумовская Е.М. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Elena.Razumovskaya@kpfu.ru

1. Компетенции, освоение которых проверяется государственным экзаменом

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ПК-1	Готовность к организации и планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий избранной сферы профессиональной деятельности
ПК-2	Способность к диверсификации сервисной деятельности в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, выбора оптимальной организационно-правовой формы ведения бизнеса
ПК-3	Готовность к изучению отечественного и зарубежного опыта развития избранной сферы профессиональной деятельности в сервисе, анализу национально-региональных и демографических и культурных различий
ПК-4	Способность мониторинга удовлетворенности потребителя, управлению системой взаимоотношений с потребителями, реализации клиентоориентированного подхода в контактной зоне с потребителем
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

2. Объем подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена в зачетных единицах и часах

Общая трудоемкость составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

3. Форма проведения государственного экзамена

1. Форма проведения государственного экзамена: письменная
2. Тип заданий: устные ответы по билетам, решение задач, решение кейсов
3. Вопросов 4 , время на подготовку 1 час

4. Перечень вопросов к государственному экзамену с указанием проверяемых компетенций

Номер вопроса	Формулировка вопроса	Компетенции, освоение которых проверяется вопросом
1.	Опишите интеграционные процессы в современной экономике. Назовите понятие квазиинтеграции.	ОПК-1
2.	Охарактеризуйте феномен сетей в условиях современных рынков.	ОПК-2
3.	Опишите основные постулаты школы научного менеджмента. Дайте характеристику принципов тэйлоризма.	ОПК-3
4.	Дайте характеристику принципов административной школы управления.	ОПК-4
5.	Причины и формирование школы человеческих отношений, ее основные постулаты.	ОПК-5
6.	Охарактеризуйте школы поведенческих наук и ее представителей. Охарактеризуйте Пирамиду Маслоу.	ОПК-6
7.	Охарактеризуйте развитие и проблемы российской школы менеджмента в начале XX столетия.	ОПК-7
8.	Дайте основные характеристики современного российского менеджмента.	ПК-1
9.	Что такое производственный процесс? Дайте развернутый ответ. В чем специфика структуры производственного процесса?	ПК-2
10.	Охарактеризуйте предприятие сферы сервиса как производственной системы.	ПК-3
11.	Какие есть основные элементы в структуре предприятия? В чем специфика структуры предприятия сервиса?	ПК-4
12.	Дайте характеристику основам организации труда на предприятиях сферы сервиса.	УК-1

Номер вопроса	Формулировка вопроса	Компетенции, освоение которых проверяется вопросом
13.	Какие задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции вы знаете? Назовите самые важные на ваш взгляд?	УК-2
14.	Порассуждайте о роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.	УК-3
15.	Каковы отличительные особенности организации обслуживания потребителя? Обоснуйте основные положения.	УК-4
16.	Какие есть принципы и способы регулирования оплаты труда? Проведите сравнительный анализ форм и систем оплаты труда.	УК-5
17.	В чем заключается понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка?	УК-6
18.	Какие вы знаете принципы и методы планирования? Приведите примеры.	УК-7
19.	Расскажите о системе планов предприятия и о порядке их реализации.	УК-8

5. Критерии оценивания ответов обучающихся на государственном экзамене

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
полно раскрыто содержание вопросов в объеме программы и рекомендованной литературы; четко и правильно даны определения и раскрыто содержание концептуальных понятий, закономерностей, корректно использованы научные термины; для доказательства использованы различные теоретические знания, выводы из наблюдений и опытов;	раскрыто основное содержание вопросов; в основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины; ответ самостоятельный; определения понятий неполные, допущены нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях, исправляемые по дополнительным вопросам экзаменаторов.	усвоено основное содержание учебного материала, но изложено фрагментарно, не всегда последовательно; определение понятий недостаточно четкое; не использованы в качестве доказательства выводы из наблюдений и опытов или допущены ошибки при их изложении; допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определении понятий.	ответ неправильный, не раскрыто основное содержание программного материала; не даны ответы на вспомогательные вопросы экзаменаторов; допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии.

6. Нормативные документы, на основании которых разработана программа государственного экзамена

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".

Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 №636).

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет", утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 июля 2015 года №714.

Регламент государственной итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет" от 30 декабря 2016 года № 0.1.1.67-06/248/16.

Регламент проведения государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет" от 31 марта 2017 года № 0.1.1.67-07/59-г.

7. Литература

1. Сервис Plus, 2013, ♦ 4-М.:РГУТиС,2013.-100 с.[Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/product/449719>
2. Сервис Plus, 2014, Том 8. ♦3-М.:РГУТиС,2014.-104 с.[Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/product/494752>
3. Пономаренко Юлия Сергеевна
Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. ? М. : ИНФРА-М, 2018. ? 202 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат). ? www.dx.doi.org/10.12737/2680. - Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/product/967867>

8. Методические рекомендации по подготовке к государственному экзамену

В методических рекомендациях по подготовке студентов к Государственному экзамену раскрываются особенности данной формы итоговой аттестации выпускников ВУЗа, нормативные требования к ответам на экзамене, критерии их оценки. Предложена информация о рациональной организации учебной работы. Представлены практические советы, облегчающие поиск источников информации, помогающие студенту ориентироваться в учебном материале при подготовке к экзамену по основным предметам профессиональной подготовки: 'Менеджмент сферы услуг'

9. Особенности проведения государственного экзамена для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации консультаций;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации государственного экзамена;
- создание (при необходимости) специализированных фондов оценочных средств, адаптированных для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ;
- для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ предоставляется право выбора, с учетом индивидуальных психофизических особенностей, формы проведения текущей и итоговой аттестации (устно, письменно, с использованием технических средств, в форме тестирования и др.);
- для подготовки ответов на экзамене промежуточной и итоговой аттестации обучающимся с ОВЗ и инвалидам могут быть предоставлены специальные технические средства, возможно привлечение ассистентов;
- увеличение продолжительности сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- увеличение продолжительности подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис недвижимости".