

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Программа итоговой (государственной итоговой) аттестации, как компонент образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ) Тимониным В.С.

ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ

ВЫПОЛНЕНИЕ И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ
РАБОТЫ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис и управление недвижимостью в транспортном комплексе

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: Очная

Программа итоговой (государственной итоговой) аттестации в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 3068
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена
Анатольевна
Дата: 26.05.2022

1. Итоговая (государственная итоговая) аттестация по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и направленности (профилю) Сервис и управление недвижимостью в транспортном комплексе в соответствии с учебным планом проводится в форме: Защиты выпускной квалификационной работы.

2. Выпускная квалификационная работа.

2.1. Вид выпускной квалификационной работы: Бакалаврская работа

2.2. Требования к выпускной квалификационной работе.

Выпускная квалификационная работа (ВКР) представляет собой самостоятельное законченное исследование на утвержденную приказом по РУТ (МИИТ) тему, написанное лично выпускником на 4 курсе под руководством преимущественно профессорско-преподавательского состава кафедры. Также для руководства ВКР могут привлекаться сторонние преподаватели из других высших учебных заведений или представители работодателя.

Выполненная ВКР подтверждает умение выпускника работать с источниками информации, обобщать и анализировать фактический материал, используя теоретические знания и умения, полученные при освоении образовательной программы. ВКР бакалавра может основываться на обобщении выполненных выпускником проектов, выполненных в рамках проектной деятельности, а также курсовых работ и проектов. Работа должна удовлетворять требованиям СУОС РУТ (МИИТ).

Работа над ВКР ведется в основном индивидуально. Также допускается комплексная работа группе при условии, что каждый обучающийся выносит на защиту лично разработанный фрагмент работы, и представляет свой личный текст ВКР.

Подготовленная ВКР бакалавра по направлению 43.03.01 Сервис должна:

- соответствовать требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам и иметь оригинальность материала не менее 50%;
- соответствовать выданному заданию и раскрывать утвержденную тему;
- в случае очной защиты должна иметь твердый переплет, в случае защиты в дистанционном формате – архив, соержащий перечень всех необходимых документов (см. ниже).

2.3. Порядок выполнения выпускной квалификационной работы.

Начало работы над ВКР, характеризующееся сбором необходимой аналитической и технико-экономической информации, осуществляется в период прохождения производственной Организационно-управленческой практики в 8 семестре. В ряде случаев данная работа может быть начата в период прохождения летней производственной Сервисной практики в 6 семестре.

По окончании теоретического обучения в 8 семестре выпускающая кафедра проводит общее собрание студентов, на котором рассматриваются все организационные вопросы по разработке ВКР. Перед началом Организационно-управленческой практики (4 курс, 8-ой семестр) студенты, не имеющие задолженностей, должны получить задание для написания ВКР, разработанное и подписанное руководителем бакалаврской работы. Задание утверждается заведующим кафедрой.

В период Организационно-управленческой практики студенты приступают к систематизации исходной информации и разработке ВКР. В начале июня текущего учебного года выпускная квалификационная работа должна быть закончена, оформлена и получена справка о прохождении работы через систему Антиплагиат.Вуз, а также получен отзыв руководителя ВКР. Не позднее, чем за 2 дня до даты защиты, бакалаврская работа подписывается заведующим кафедрой на титульном листе «ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ».

На основе плана ВКР руководителем совместно с выпускником составляется план-график проведения исследования, который включает в себя этапы и сроки выполнения работы.

Подготовка ВКР начинается с подбора и изучения литературы, законодательных и иных нормативно-правовых актов. При этом студенту следует ориентироваться на рекомендации руководителя, тематические каталоги библиотек, собственные подборки книг, статей.

При написании ВКР используются следующие источники и литература:

- нормативные документы, регламентирующие сервисную и предпринимательскую деятельность;
- стандарты управления организацей;
- статистические данные;
- другие источники, в т. ч. неопубликованные, научная и научно-практическая литература, но с обязательной сноской на источники официальной публикации или на единицу хранения;
- интернет-ресурсы.

На основе изучения литературных источников и консультаций с

руководителем выпускник определяет объем фактологического материала, необходимого по каждому разделу работы. Фактический материал оформляется в виде таблиц, графиков, схем и т.п. Их последующая аналитическая обработка должна выявить проблемы и дать основу для разработки комплекса мероприятий и обоснованных предложений по их решению.

Окончательно оформленная и сброшюрованная ВКР включает в себя следующие документы и структурные элементы:

- титульный лист (выдается руководителем);
- бланк задания (заполняется и выдается руководителем);
- содержание;
- введение;
- основная часть (1 – 3 главы);
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения (при наличии).

Защита работы проводится публично, на заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава, на которое могут приглашаться научные руководители, преподаватели, сотрудники кафедр, представители учреждений и организаций в которых выпускник проходил практику.

На заседание экзаменационной комиссии представляются следующие документы:

- списки лиц, допущенных к защите бакалаврской работы (представляет учебный отдел);
- учебную карточку студента (представляет учебный отдел);
- бакалаврские работы с отзывами научных руководителей (представляет кафедра);
- иные материалы, подтверждающие эффективность учебной и исследовательской работы выпускников (печатные труды, статьи, акты о внедрении и т.п.) (представляют выпускники).

На защиту работы каждому выпускнику, как правило, отводится не более 2/3 академического часа (30 минут). В своем докладе студент обосновывает актуальность и целесообразность выбора темы исследования. Кратко останавливается на основных положениях изученной проблемы и выносит на защиту предложения (1-2) в сфере сервисной деятельности и управлению недвижимым имуществом транспортных компаний по рассматриваемой теме ВКР.

Сопровождение доклада по бакалаврской работе оформляется

электронной (компьютерной) презентацией. Выпускник в соответствии с содержанием работы разрабатывает компьютерную версию защиты, в которой, с использованием современных компьютерных технологий, представляются материалы, выносимые на защиту, а также содержательные моменты работы, выводы, графики, статистические данные, архивные материалы и другие материалы, способствующие более наглядному изложению содержания работы. Презентационный материал распечатывается и прилагается к диплому.

Защита работы происходит, как правило, в следующей последовательности:

- секретарь экзаменационной комиссии представляет выпускника и называет тему его работы;
- выпускник делает доклад (не более 10 минут);
- секретарь экзаменационной комиссии зачитывает отзыв и иные материалы, акты и справки (если они приложены к работе);
- выпускник отвечает на вопросы членов экзаменационной комиссии, связанные с темой защищаемой работы;
- с разрешения председателя экзаменационной комиссии, предоставляется слово присутствующим, желающим принять участие в обсуждении (научные руководители, рецензенты, профессорско-преподавательский состав). Выступления должны быть лаконичными, по существу, содержать мотивированную оценку работы.

Секретарь экзаменационной комиссии во время заседания ведет протокол, в котором фиксирует время начала и окончания защиты бакалаврской работы, вопросы, заданные выпускнику.

Обсуждение результатов защиты и выставление оценок проводится на закрытом заседании экзаменационной комиссии по завершении защиты всех работ, намеченных на данное заседание.

Результаты защиты работы определяются оценками: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Решение принимается простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

Заседание экзаменационной комиссии протоколируется. В протоколах записываются: итоговая оценка бакалаврской работы, особые мнения членов комиссии.

Секретарь заносит оценки также и в зачетные книжки. Председатель и все члены комиссии ставят свои подписи в зачетных книжках.

Результаты защиты работы объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания экзаменационной комиссии и обжалованию не подлежат.

В случае неявки выпускника на защиту по уважительной причине организуется дополнительное заседание ГЭК в установленные сроки.

В случае неявки по неуважительной причине выпускник получает оценку "неудовлетворительно".

Повторная защита может осуществляться как по прежней, так и по иной теме, вновь утвержденной в соответствии с существующим порядком.

По итогам защиты бакалаврской работы ГЭК может рекомендовать лучшие работы к публикации, представлению на конкурс. Работы, представляющие учебно-методическую ценность, могут быть использованы в качестве пособий в учебно-методических кабинетах кафедр.

После защиты ВКР с отзывами сдаются в архив. Условия хранения должны исключать возможность их утраты и плагиата. По истечении 5 лет они могут уничтожаться по акту в соответствии с установленным порядком.

2.4. Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ.

В соответствии с требованиями, предъявляемыми к бакалаврам экономики, и, учитывая круг решаемых вопросов будущими выпускниками по направлению 43.03.01 Сервис, профилю (направленности) Сервис и управление недвижимостью в транспортном комплексе, выпускная квалификационная работа должна содержать результаты исследований по одному из следующих основных направлений:

1. Разработка планов развития клиентского сервиса на транспорте для повышение конкурентоспособностью организации;
2. Управление изменениями в организации на основе совершенствования функциональной области организации;
3. Управление маркетинговой деятельностью транспортной организации в целях улучшения сервиса клиентов;
4. Разработка и продвижение бренда транспортных компаний в условиях внутренней и внешней конкуренции;
5. Оценка экономической/социальной эффективности проектов по развитию объектов недвижимости транспортного комплекса;
6. Разработка стратегии по развитию клиентского сервиса на основе современных цифровых технологий;
10. Оптимизация бизнес-процессов в транспортных компаниях с учетом развития сервисных услуг и др.

При разработке ВКР необходимо проводить варианты расчеты с использованием современных программно-технических средств, современных принципов и методов организации производства.

3. Перечень компетенций, которые должны быть сформированы у обучающихся в результате освоения образовательной программы.

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;

ОПК-8 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности;

ПК-1 - Способен формировать предложения по развитию клиентского сервиса, используя современные цифровые технологии и инструменты, с учетом потребностей потребителей, действующих регламентов и стандартов, нормативно-правовой базы и эпидемиологических ограничений;

ПК-2 - Способен производить оценку экономической и социальной эффективности проектов по развитию объектов недвижимости в транспортном комплексе, используя базовые программные продукты, в условиях неопределенности и рисков;

ПК-3 - Способен формировать предложения по развитию недвижимости транспортного комплекса, используя большие данные, с учетом потребностей потребителей и собственников;

ПК-4 - Способен разрабатывать и обосновывать проекты управленческих решений по основным функциональным областям

деятельности организации;

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);

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 в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах;

УК-10 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности;

УК-11 - Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности.

4. Критерии оценки результатов итоговой (государственной итоговой) аттестации.

Критерии оценки результатов защиты выпускной квалификационной работы

Шкала оценивания	Критерии
Отлично	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, работа с литературными источниками – высокий 2. Актуальность и степень новизны ВКР – высокая 3. Наличие и качество вносимых на защиту предложений – презентация логична, легко воспринимается и грамотно составлена (полностью отражает основное содержание, логику исследования, не перегружена информацией), не содержат фактических ошибок 4. Навыки публичной дискуссии, защиты собственных идей, предложений и рекомендаций – свободное владение материалом. 5. Общий уровень культуры общения с аудиторией – отличный 6. Рекомендуемая оценка руководителя ВКР – «отлично»
Хорошо	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, работа с литературными источниками – высокий с некоторыми недочетами 2. Актуальность и степень новизны ВКР – достаточно высокая 3. Наличие и качество вносимых на защиту предложений – презентация достаточно логична, корректно составлена, есть отдельные недочеты в плане визуализации текста 4. Навыки публичной дискуссии, защиты собственных идей, предложений и рекомендаций – свободное владение материалом с незначительными недочетами. 5. Общий уровень культуры общения с аудиторией – хороший 6. Рекомендуемая оценка руководителя ВКР – «хорошо»
Удовлетворительно	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, работа с литературными источниками – не достаточно высокий, имеют определенные недочеты 2. Актуальность и степень новизны ВКР – не достаточно высокая 3. Наличие и качество вносимых на защиту предложений – презентация нелогична, перегружена текстом или недостаточно информативна, имеются грамматические ошибки 4. Навыки публичной дискуссии, защиты собственных идей, предложений и рекомендаций – слабое владение материалом. 5. Общий уровень культуры общения с аудиторией – низкий 6. Рекомендуемая оценка руководителя ВКР – «удовлетворительно»

Авторы:

заведующий кафедрой, доцент, к.н.
кафедры «Экономика транспортной
инфраструктуры и управление
строительным бизнесом»

Е.А. Ступникова

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ

Е.А. Ступникова

Председатель учебно-методической
комиссии

М.В. Ишханян