

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор по образовательной деятельности

\_\_\_\_\_ С.Т. Князев  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ)  
АТТЕСТАЦИИ (ГИА)**

43.03.01/33.01

**Екатеринбург**

<b>Перечень сведений о программе государственной итоговой аттестации</b>	<b>Учетные данные</b>
<b>Образовательная программа</b> 1. Сервис	<b>Код ОП</b> 1. 43.03.01/33.01
<b>Направление подготовки</b> 1. Сервис	<b>Код направления и уровня подготовки</b> 1. 43.03.01

Программа государственной итоговой аттестации составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Мельникова Светлана Витальевна	кандидат философских наук, доцент	Доцент	культурологии и дизайна
3	Резник Ирина Борисовна	кандидат искусствоведения, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИТОГОВОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ

## 1.1. Аннотация итоговой (государственной итоговой) аттестации

Структура модуля: 1. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена 2. Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы Базовый модуль ГИА завершает формирование профессиональных компетенций специалиста в области сервисной деятельности. Это итоговый модуль образовательной программы. В рамках освоения модуля бакалавр должен показать всю совокупность профессиональных теоретических знаний и практических умений и навыков, полученных в процессе обучения. Итогом модуля является написание и защита выпускной квалификационной работы. В процессе освоения модуля студент должен показать навыки научно-исследовательской работы и практические знания различных сторон сервисной деятельности: организации и планирования мероприятий сервиса, контактной зоны сервиса, коммуникации в сфере сервиса и т.д.. Результатом освоения модуля являются: разработка и реализация эффективных процессов сервиса с учетом культурных, этнических, региональных особенностей современного потребителя; умение планировать, организовывать и сервисную деятельность.

## 1.2. Структура итоговой (государственной итоговой) аттестации:

Таблица 1

№ п/п	Формы итоговых аттестационных испытаний	Объем государственных аттестационных испытаний в зачетных единицах
1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	3
2	Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы	6
ИТОГО по ГИА:		9

## 1.3. Перечень компетенций, которые должны быть продемонстрированы обучающимися в рамках государственных аттестационных испытаний

В рамках государственной итоговой аттестации проверяется уровень сформированности компетенций по образовательной программе, заявленных в ОХОП:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач, в том числе в цифровой среде
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 рационально планировать свое время, выстраивать и реализовать траекторию саморазвития, находить способы решения и средства развития (в том числе с использованием цифровых средств) других необходимых компетенций 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 выполнять поиск источников информации и данных, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств для эффективного решения поставленных задач
УК-10	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах
УК-11	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
УК-12	Способен формировать, развивать и отстаивать гражданскую позицию, в том числе нетерпимое отношение к коррупционному поведению
ОПК-1	Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов
ОПК-2	Способен применять методы сбора, анализа и интерпретации данных и составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности
ОПК-3	Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом <sup>4</sup>

ОПК-4	Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры
ОПК-5	Способен к осуществлению внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями и институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач
ОПК-6	Способен поддерживать уровень профессиональной культуры, соблюдать профессиональные этические нормы. Демонстрирует открытость в получении обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях
ПК-М	Способность к приобретению новых, расширению и углублению полученных ранее знаний, умений и компетенций в различных областях жизнедеятельности, необходимых для успешной реализации в сфере профессиональной деятельности, в том числе на стыке разных направлений деятельности и областей наук
ПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ПК-3	Способен оказать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ПК-6	Способен применять в профессиональной сфере нормативные правовые акты в сфере сервиса
ПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ПК-8	Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-9	Способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и психологическими особенностями потребителя в процессе сервисной

	деятельности
ПК-10	Способен к планированию и реализации коммуникационной деятельности предприятия сервиса
ПК-11	Способен организовывать протокольную деятельность организации с учетом требований делового и дипломатического протокола в условиях кросскультурной среды
ПК-12	Способен планировать, организовывать и проводить событийное / деловое мероприятие, проводить оценку его эффективности
ПК-13	Способен проектировать, создавать и /или продвигать эффективный рекламный, художественный продукт, основанный на применении инновационных технологий

#### **1.4. Формы проведения государственного экзамена**

– устный

#### **1.5. Требования к процедуре итоговой (государственной итоговой) аттестации.**

Требования к порядку планирования, организации и проведения ГИА, к структуре и форме документов по организации ГИА регулируются отдельным положением.

#### **1.6. Требования к оцениванию результатов освоения ОП итоговой (государственной итоговой) аттестации**

Объективная оценка уровня соответствия результатов обучения требованиям к освоению ОП обеспечивается системой разработанных критериев (показателей) оценки освоения знаний, сформированности умений и опыта выполнения профессиональных задач определенного типа.

Критерии оценки утверждены на заседании учебно-методического совета института, реализующего ОП (протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.).

## **2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИТОГОВОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ**

### **43.03.01/33.01 Сервис**

#### **Электронные ресурсы (издания)**

1. Руденко, Л. Л.; Сервисная деятельность : учебное пособие.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/99368.html> (Электронное издание)

2. Назаркина, В. А.; Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/91518.html> (Электронное издание)

3. Романович, Ж. А.; Сервисная деятельность : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687> (Электронное издание)

4. Охотина, Н. М.; Сервисная деятельность : учебное пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (Электронное издание)

5. ; Сервисная деятельность : учебное пособие.; Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), Ставрополь; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959> (Электронное издание)
6. Тётушкин, В. А.; Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие.; Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), Тамбов; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052> (Электронное издание)
7. Клименко, Л. В.; Маркетинг в сфере услуг : учебное пособие.; Южный федеральный университет, Ростов-на-Дону, Таганрог; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577773> (Электронное издание)
8. Марусева, И. В.; Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282> (Электронное издание)
9. Мальшина, Н. А.; Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/83144.html> (Электронное издание)
10. Бекмурзаев, И. Д.; Маркетинговые исследования : учебное пособие.; Чеченский государственный университет, Грозный; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/107264.html> (Электронное издание)
11. Цой, М. Е.; Маркетинговые исследования. Ч.1. Направления и методы маркетинговых исследований : учебное пособие в 3 частях.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/91229.html> (Электронное издание)
12. Шабашова, Л. А.; Маркетинговые исследования : учебное пособие.; Университет экономики и управления, Симферополь; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/89492.html> (Электронное издание)
13. Брезгина, К. В.; Маркетинговые исследования : учебное пособие.; Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/83809.html> (Электронное издание)
14. Сабурова, М. М.; Маркетинговые коммуникации (теория, управление, практика) : учебное пособие.; Ульяновский государственный технический университет, Ульяновск; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/106099.html> (Электронное издание)
15. Лямзин, О. Л.; Маркетинговые коммуникации : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2016; <http://www.iprbookshop.ru/91382.html> (Электронное издание)
16. Лужнова, Н. В.; Маркетинговые коммуникации : учебное пособие.; Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, Оренбург; 2016; <http://www.iprbookshop.ru/71285.html> (Электронное издание)
17. Синяева, И. М.; Интегрированные маркетинговые коммуникации : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «маркетинг», «рекламное дело», «связи с общественностью».; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/71238.html> (Электронное издание)
18. Дресвянников, В. А.; Менеджмент организации : учебное пособие.; Вузовское образование, Саратов; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/23580.html> (Электронное издание)
19. Бузин, С. В.; Коммуникации в современной организации: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса, их значимость в повышении эффективности менеджмент : монография.; Лаборатория книги, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141265> (Электронное издание)
20. Люханова, С. В.; Менеджмент организации : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562200> (Электронное издание)
21. ; Менеджмент организации : учебник.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575119> (Электронное издание)
22. Виговская, М. Е.; Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/102277.html> (Электронное издание)
23. Ермакова, Ж. Ж.; Профессиональная этика и этикет: практикум : учебное пособие.; Оренбургский государственный университет, Оренбург; 2013; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114> (Электронное издание)
24. Грошев, И. В.; Системный бренд-менеджмент : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям менеджмента и маркетинга.; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/71225.html> (Электронное издание)
25. де, Ерёмин, Б. Л.; Брендинг. Как создать мощный бренд : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080111 «маркетинг», 080300 «коммерция», 070801 «реклама».; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/71210.html> (Электронное издание)
26. Захарова, И. А.; Практика управления бренд-активом в организациях : монография.;

- Креативная экономика, Москва; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499155> (Электронное издание)
27. Музыкант, В. Л.; Эффективный копирайтинг в системе бренд-коммуникаций (онлайн- и офлайн-среда) : монография.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495064> (Электронное издание)
28. Чумиков, А. Н.; Имидж – репутация – бренд: традиционные подходы и новые технологии : сборник научных трудов.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375635> (Электронное издание)
29. Саяпина, Н. Н.; Бизнес-планирование сервисной и технологической деятельности : учебное пособие.; Омский государственный технический университет, Омск; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/115410.html> (Электронное издание)
30. Серпухова, Е. П.; Бизнес-планирование для организации предпринимательской деятельности : учебное пособие.; Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Самара; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/111603.html> (Электронное издание)
31. Ананьева, Н. В.; Рекламная деятельность : учебное пособие.; Сибирский федеральный университет, Красноярск; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/84112.html> (Электронное издание)
32. Чилингир, Е. Ю.; Реклама и связи с общественностью : учебное пособие для спо.; Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, Саратов, Москва; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/95335.html> (Электронное издание)
33. Хамаганова, К. В.; Теория и практика связей с общественностью : учебное пособие.; Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, Санкт-Петербург; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/102682.html> (Электронное издание)
34. Ларина, А. В.; Специальные виды маркетинговых коммуникаций : учебное пособие.; Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, Санкт-Петербург; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/102968.html> (Электронное издание)
35. Карцева, Е. А.; Выставочное и галерейное дело : учебное пособие.; Директмедиа Паблицинг, Москва; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496771> (Электронное издание)
36. Ильина, О. В.; Визуальные коммуникации в дизайн - проектировании тары и упаковки : учебное пособие.; Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, Санкт-Петербург; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/102608.html> (Электронное издание)
37. Станишевская, Л. С.; Визуальные коммуникации в дизайне : учебно-методическое пособие.; Амурский государственный университет, Благовещенск; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/103849.html> (Электронное издание)
38. Прохожев, О. А.; Визуальные коммуникации в историческом и культурном аспекте : учебно-методическое пособие.; Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, Нижний Новгород; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/107366.html> (Электронное издание)
39. Овруцкого, А. В., Пигулевского, В. О.; Визуальные коммуникации в рекламе и дизайне; Издательство «Гуманитарный Центр», Харьков; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/110152.html> (Электронное издание)
40. Романцов, А. Н.; Event-маркетинг. Сущность и особенности организации (2-е издание) : практическое пособие.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/57071.html> (Электронное издание)
41. Никитина, С. А.; PR-сопровождение event-мероприятий : студенческая научная работа.; б.и., Санкт-Петербург; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595215> (Электронное издание)
42. Афанасьев, Г. С.; Event-мероприятия как инструмент продвижения товарных брендов и услуг : монография.; Лаборатория книги, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139178> (Электронное издание)
43. Катаев, А. В.; Интернет-маркетинг : учебное пособие.; Южный федеральный университет, Ростов-на-Дону, Таганрог; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499687> (Электронное издание)
44. Акулич, М. В.; Интернет-маркетинг : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573342> (Электронное издание)

#### Печатные издания

1. , Горохов, В. М., Гринберг, Т. Э.; Связи с общественностью. Теория, практика,



коммуникационные стратегии : [учеб. пособие для вузов по направлению 030600 "Журналистика" и специальности 030601 "Журналистика"].; Аспект Пресс, Москва; 2011 (10 экз.)

2. Панкина, М. В.; Основы методологии дизайн-проектирования : учебное пособие для студентов вуза, обучающихся по направлению подготовки 54.03.01, 54.04.01 "Дизайн".; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2020 (15 экз.)

### Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

### Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <https://cyberleninka.ru/>

## 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИТОГОВОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ

Сведения об оснащённости государственных аттестационных испытаний специализированным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

### 43.03.01/33.01 Сервис

№ п/п	Формы государственных аттестационных испытаний	Оснащённость специальных помещений и помещений для проведения ГИА	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	<b>Не требуется</b>
2	Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES