

ФГБОУ ВО «Марийский государственный университет»  
Институт экономики, управления и финансов



УТВЕРЖДАЮ  
Директор института  
/Сарычева Т.В./  
(подпись, Ф.И.О.)  
от «24» июня 2016 г.

## **АННОТАЦИЯ**

### **М.3 Государственная итоговая аттестация**

Направление подготовки

**43.04.01 Сервис**

Магистерская программа

**Бизнес-процессы на предприятиях сервиса**

Квалификация выпускника

**Магистр**

Форма обучения: очная, заочная

Курс 2

Йошкар-Ола  
2016

**Общая трудоемкость: 6 ЗЕ (216 час).**

### **Цели и задачи государственной итоговой аттестации**

Цель государственной итоговой аттестации заключается в развитии имеющихся и приобретении новых знаний, умений и навыков, формирующих компетенции, предусмотренные федеральным государственным образовательным стандартом и основной образовательной программой.

### **Задачи государственной итоговой аттестации:**

Выпускник программы магистратуры должен показать свою способность и умение, опираясь на полученные углубленные знания самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Выпускник программы магистратуры должен быть подготовлен к следующим видам профессиональной деятельности: сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой, научно-исследовательской, проектно-конструкторской.

Подготовка выпускника программы магистратуры должна обеспечивать ему возможность:

- глубоко понимать сущность и социальную значимость сферы сервиса, основные ее проблемы;

- получить целостную систему профессиональных знаний;

- переоценивать накопленный опыт в свете развития науки изменяющейся социальной практики, эффективно использовать свой интеллектуальный потенциал;

- менять направление профессиональной деятельности в рамках сферы сервиса как области знаний и практики;

- овладение навыками самостоятельной аналитической, проектной, научно-исследовательской и научно-педагогической деятельности, требующими широкого образования в соответствующем направлении;

- приобретение умений формулировать и решать задачи, возникающие в ходе научно-исследовательской и педагогической деятельности; выбирать необходимые методы исследования; модифицировать существующие и разрабатывать новые методы, исходя из задач конкретного исследования;

- обрабатывать полученные результаты, анализировать их и осмысливать их с учетом имеющихся литературных данных; представлять итоги проделанной работы в виде отчетов, рефератов, статей; ставить и решать задачи в области своей профессиональной компетенции,

- системно анализировать общие тенденции и конкретные ситуации в области сервиса, разрабатывать и реализовывать междисциплинарные проекты, связанные с задачами сферы услуг.

### **Виды проведения государственной итоговой аттестации выпускников**

Итоговая государственная аттестация включает защиту выпускной квалификационной работы.

В результате освоения программы магистратуры у выпускника должны быть сформированы общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать следующими **общекультурными компетенциями:**

- способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1);

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа магистратуры:

### **сервисная деятельность:**

- готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-1);

способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);

готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса (ПК-3);

готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений (ПК-4);

**производственно-технологическая деятельность:**

готовностью разрабатывать необходимое программное обеспечение для сервисной деятельности (ПК-5);

способностью к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности (ПК-6);

способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса (ПК-7);

**организационно-управленческая деятельность:**

способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ (ПК-8);

готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ (ПК-9);

готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса (ПК-10);

готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса (ПК-11);

**научно-исследовательская деятельность:**

готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);

готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

**проектная деятельность:**

способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем (ПК-17);

способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя (ПК-18);

готовностью к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности (ПК-19).

**Форма проведения защиты выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа является средством итогового контроля знаний, умений и навыков выпускника программы магистратуры, уровня их профессиональной квалификации в области бизнес-процессов на предприятии сервиса в соответствии с направлением магистерской программы.

Цели выпускной квалификационной работы:

- систематизировать и закрепить теоретические и практические знания по направлению;
- применить полученные знания при организации сервиса;
- выявить подготовленность выпускника для самостоятельной работы по направлению подготовки.

Создается государственная экзаменационная комиссия по защите выпускных квалификационных работ в соответствии с утвержденным приказом и расписанием. Работа комиссии проходит в специально отведенной аудитории. Каждому выпускнику программы маги-

стратуры для доклада по защите выпускной квалификационной работы предоставляется до 10 минут, а также дополнительное время для ответов на вопросы, изложение своих суждений относительно отзыва научного руководителя и рецензии. Во время проведения защиты все члены государственной экзаменационной комиссии активно задают вопросы выпускнику с целью выяснения уровня теоретической и практической их подготовленности.