

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный университет путей сообщения»

Кафедра «Станции, узлы и грузовая работа»

Согласовано:

Начальник Свердловской дирекции по  
управлению терминально-складским комплексом  
– структурного подразделения Центральной  
дирекции по управлению терминально-складским  
комплексом – филиала ОАО РЖД

  
В.И. Степченко/

  
«30» МАРТА 2020г

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе  
и связям с производством

  
/ Н.Ф. Сирина/

«30» МАРТА 2020г

**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВР**

Направление подготовки

43.03.01 «Сервис»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Сервис на транспорте»

(наименование направленности (профиля) образовательной программы (специализации))

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

очная

Екатеринбург  
2020

## Оглавление

<b>1</b>	<b>Общие положения</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Структура государственной итоговой аттестации</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (ОП)</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Выпускная квалификационная работа</b> .....	<b>13</b>
4.1	Требования к структуре, оформлению, порядку выполнения, критериям оценки, представлению к защите выпускной квалификационной работы .....	13
4.2	Процедура защиты ВКР, регламент работы государственной экзаменационной комиссии .....	13
4.3	Примерный перечень тем ВКР .....	13
4.4	Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания .....	15
4.5	Перечень источников литературы при выполнении выпускной квалификационной работы .....	19
4.6	Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов освоения образовательной программы .....	22
<b>5</b>	<b>Материально-техническое и программное обеспечение государственной итоговой аттестации</b> .....	<b>27</b>
<b>6</b>	<b>Информационные ресурсы, поисковые системы</b> .....	<b>27</b>
	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1</b> .....	<b>29</b>

## **1 Общие положения**

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы 43.03.01 «Сервис» профиль «Сервис на транспорте», разработанной в Уральском государственном университете путей сообщения требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС++ ВО) и оценка уровня подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Лицам, успешно прошедшим государственную итоговую аттестацию присваивается квалификация инженер путей сообщения.

Процедура организации и проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, завершающей освоение имеющих государственную аккредитацию образовательных программ, включая формы государственных аттестационных испытаний, требования, предъявляемые к лицам, привлекаемым к проведению государственной итоговой аттестации, порядок подачи и рассмотрения апелляций, изменения и (или) аннулирования результатов государственной итоговой аттестации, а также особенности проведения государственной итоговой аттестации для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья в университетском комплексе Уральского государственного университета путей сообщения (далее УрГУПС или университет) единые по университету и закреплены в Положении ПЛ 2.3.23-2018 «СМК. Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры».

## **2 Структура государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация по данной образовательной программе включает:

– подготовку к защите и процедуру защиты выпускной квалификационной работы (ВКР).

Государственная итоговая аттестация проводится согласно календарного учебного графика. Общий объем составляет 9 зачетных единиц (324 часов).

## **3 Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (ОП)**

Требования к результатам освоения образовательной программы (ОП) бакалавриата условиям ее реализации и срокам освоения определяется ФГОС по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата, готов решать профессиональные задачи, представленные в таблице 1.

Таблица 1

Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности (или области знаний)
<b>Область профессиональной деятельности 07Административно-управленческая и офисная деятельность</b>		
Технологическая		<ul style="list-style-type: none"> <li>- информационно-справочные системы;</li> <li>- запросы пассажиров и грузоотправителей;</li> <li>- технологии обслуживания пассажиров, продажа перевозок и услуг;</li> <li>- процессы сервиса на транспорте;</li> <li>- нормативно-правовая и отчетная документация;</li> <li>- перевозочные документы</li> </ul>
<b>Область профессиональной деятельности 17 Транспорт</b>		
Технологическая	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сбор, хранение, обработка, анализ и оценка информации об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России, а также информации необходимой для организации и управления туристской деятельностью;</li> <li>- составление документации в области профессиональной деятельности и проверка правильности ее оформления;</li> <li>- соблюдение действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров;</li> <li>- организация работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и ресурсоведению;</li> <li>- управление внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов;</li> <li>- урегулирование спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, а также с потребителями услуг;</li> <li>- выбор и реализация стратегии ценообразования предприятия индустрии туризма;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, в том числе услуги по пассажирским и грузовым перевозкам;</li> <li>- организации сферы сервиса, в том числе транспортные предприятия;</li> <li>- технологические процессы предоставления услуг, в том числе процессы сервиса в сфере транспорта;</li> <li>- информационные ресурсы и технологическая, нормативно-правовая и отчетная документация; проездные и перевозочные документы;</li> </ul>

	<p>– контроль деятельности туристского предприятия</p>	<p>– потребители услуг, в том числе пассажиры, грузоотправители и грузополучатели, их запросы, потребности и ключевые ценности;</p> <p>– методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса в сфере транспорта;</p> <p>– материальные и нематериальные системы процессов сервиса на транспорте (автоматизированные системы бронирования; кассовое оборудование);</p> <p>– технологии формирования, реализации и продвижения услуг, в том числе транспортных, в соответствии с потребностями потребителей;</p> <p>– первичные трудовые коллективы, в том числе транспортных предприятий.</p>
<p><b>Область профессиональной деятельности</b> <b>33 Сервис, оказание услуг населению</b></p>		
		<p>-технические средства обслуживания пассажиров и грузоотправителей;</p> <p>- сервисные технологии взаимодействия технических средств;</p> <p>- материальные и нематериальные системы процессов сервиса на транспорте (технические средства досмотра, системы видеонаблюдения; видеотерминальное оборудование, технические средства выявления диверсионно-террористических устройств)</p>
<p><b>Область профессиональной деятельности</b> <b>40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности</b></p>		
		<p>-логистические технологии в области пассажирских и</p>



		грузовых перевозок на транспорте; -технологии постпродажного сервисного обслуживания клиентов; - технологии подтверждения соответствия продукции системе менеджмента качества; - технологии в области управления качеством сервисной продукции
--	--	---

Результатами освоения ОП ВО являются сформированные у выпускника компетенции в соответствии с выбранными видами деятельности ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Сервис на транспорте».

Таблица 2

Универсальные и общепрофессиональные компетенции выпускников, формируемые ОП ВО по квалификации 43.03.01 «Сервис»  
профиль «Сервис на транспорте»

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции
<b>Универсальные компетенции</b>		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию (задачу) и выделяет ее базовые составляющие. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации (задачи), разрабатывает алгоритмы их реализации УК-1.2 Осуществляет систематизацию информации различных типов для анализа проблемных ситуаций. Вырабатывает стратегию действий для построения алгоритмов решения поставленных задач УК-1.3 Выполняет поиск необходимой информации, ее критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи
Разработка и реализация проектов	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-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение УК-2.2 Определяет потребности в ресурсах для решения задач профессиональной деятельности УК-2.3 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает принципы и методы командообразования УК-3.2 Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи УК-3.3 Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и пись-	УК-4.1 Использует фонетические, графические, лексические, грамматические и стилистические ресурсы иностранного языка для обеспечения академического взаимо-

	менной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	действия в устной и письменной формах УК-4.2 Владеет профессиональной лексикой и базовой грамматикой для обеспечения профессионального взаимодействия в устной и письменной формах УК-4.3 Владеет фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими и стилистическими ресурсами русского языка для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной формах
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Демонстрирует знания основных этапов исторического развития общества УК-5.2 Учитывает культурно-историческое наследие в процессе межкультурного взаимодействия, анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем УК-5.3 Имеет навыки философского подхода к анализу разнообразных форм культуры в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.4 Знает основные направления, школы и этапы развития философии, основные проблемы философии и способы их решения
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей УК-6.2 Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста УК-6.3 Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1 Использует средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни с целью успешной социальной и профессиональной деятельности УК-7.2 Выбирает здоровьесберегающие технологии с учетом физиологических особенностей организма для поддержания здорового образа жизни
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК-8.1 Идентифицирует опасные и вредные факторы и анализирует их влияние, владеет методами и средствами обеспечения безопасной жизнедеятельности УК-8.2 Планирует и организует мероприятия в условиях возможных и реализованных чрезвычайных ситуаций
<b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</b>		
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной сервисной деятельности ОПК-1.2 Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сервисной сферы ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сервисной сферы ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сервисной сферы
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

	во процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания сервисных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых ОПК-4.2 Формирует каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной	ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервисной сферы ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисного предприятия
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении сервисных услуг ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей сервисных услуг ОПК-7.2 Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности



Таблица 3

Профессиональные и профессионально-специализированные компетенции выпускников, формируемые ОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль «Сервис на транспорте»

Задача профессиональной деятельности (ПД)	Объект или область ПД	Код и наименования компетенции	Код и наименования индикатора достижения компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
<p><b>Тип задач профессиональной деятельности:</b> организационно-управленческий</p> <p>Сбор, хранение, обработка, анализ и оценка информации об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России, а также информации необходимой для организации и управления туристской деятельностью.</p> <p>Составление документации в области профессиональной деятельности и проверка правильности ее оформления.</p> <p>Соблюдение действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров.</p> <p>Обеспечение эффективного взаимодействия с потребителями, контрагентами, органами государственной законодательной и исполнительной власти.</p> <p>Организация работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и ресурсоведению.</p> <p>Управление внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов.</p> <p>Урегулирование спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, а также с потребителями услуг.</p> <p>Выбор и реализация стратегии ценообразования предприятия туристской организации.</p> <p>Организация и планирование материально-технического обеспечения предприятия туристской организации.</p> <p>Контроль деятельности туристской организации</p>	<p>Туристский продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие туристские услуги, его разработка и проектирование программ туристского обслуживания.</p> <p>Туристские организации и организации туристской индустрии.</p> <p>Туристские регионы и территории.</p> <p>Технологии обслуживания клиентов, технологическая документация и информационные ресурсы.</p> <p>Потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности.</p> <p>Первичные трудовые коллективы организаций туристской индустрии</p>	<p>ПК-1 Готов к применению сервисных технологий в сервисной деятельности</p> <p>ПК-1.2 Участвует в совершенствовании систем клиентских отношений</p>	<p>ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>33.007 Руководитель гостиничного комплекса/сети гостиниц</p> <p>33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торговых выставок</p>

<p>Владение основами туристского районирования и оценки размещения туристских центров в крупных туристских регионах мира и России.</p> <p>Изучение и прогнозирование спроса с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка.</p> <p>Разработка и реализация проектов, направленных на развитие туристской организации.</p> <p>Проектирование организаций туристской индустрии и дестинаций.</p> <p>Разработка и реализация бизнес-планов создания нового предприятия туристской индустрии.</p> <p>Формирование логистических схем в области туризма и оценка их эффективности.</p>	<p>Туристский продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие туристские услуги, его разработка и проектирование программ туристского обслуживания.</p> <p>Туристские организации и организации туристской индустрии.</p> <p>Туристские регионы и территории.</p> <p>Технологии обслуживания клиентов, технологическая документация и информационные ресурсы.</p> <p>Потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности.</p> <p>Первичные трудовые коллективы организаций туристской индустрии.</p>	<p>ПК-2 Готов к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>ПК-2.1 Применяет новейшие информационные и коммуникационные технологии при разработке процесса предоставления сервисных услуг</p> <p>ПК-2.2 Участвует в разработке процесса предоставления услуг, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</p> <p>33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок</p>
<p><b>Тип задач профессиональной деятельности: проектный</b></p>				
<p>Сбор, хранение, обработка, анализ и оценка информации об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России, а также информации необходимой для организации и управления деятельностью туристской.</p> <p>Составление документации в области профессиональной деятельности и проверка правильности ее оформления.</p> <p>Соблюдение действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров.</p> <p>Обеспечение эффективного взаимодействия с потребителями, контрагентами, органами государственной законодательной и исполнительной власти.</p>	<p>Туристский продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие туристские услуги, его разработка и проектирование программ туристского обслуживания.</p> <p>Туристские организации и организации туристской индустрии.</p> <p>Туристские регионы и территории.</p> <p>Технологии обслуживания клиентов, технологическая документация и информационные ресурсы.</p> <p>Потребители туристского про-</p>	<p>ПК-3 Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей</p>	<p>ПК-3.1 Организует процесс обслуживания пассажиров в транспортном агентстве</p> <p>ПК-3.2 Организует процесс обслуживания пассажиров и их багажа на территории вокзала</p> <p>ПК-3.3 Организует процесс обслуживания грузоотправителей и грузополучателей</p> <p>ПК-3.4 Принимает участие в управлении качеством обслуживания пассажирских и грузовых перевозок</p> <p>ПК-3.5 Знает методологию и принципы использования</p>	<p>04.005 Экскурсовод (гид)</p> <p>33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок</p>

<p>Организация работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и ресурсоведению.</p> <p>Управление внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов.</p> <p>Урегулирование спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, а также с потребителями услуг.</p> <p>Выбор и реализация стратегии ценообразования предприятия туристской индустрии.</p> <p>Организация и планирование материально-технического обеспечения предприятия туристской индустрии.</p> <p>Контроль деятельности туристской организации.</p>	<p>дукта, их запросы, потребности и ключевые ценности.</p> <p>Первичные трудовые коллективы организаций туристской индустрии.</p>		<p>новых ПК-3.6 Владеет терминологией в области новых производственных технологий, имеет навыки разработки и описания методологии новых производственных технологий</p> <p>3.7 Умеет анализировать текущие процессы, выделять основные операции и определять участки, требующие автоматизации и оптимизации новых производственных технологий</p> <p>3.8 Знает классификацию видов данных и их характеристики в области новых производственных технологий, базовые алгоритмы новых производственных технологий</p>
<p><b>Тип задач профессиональной деятельности: технологический</b></p>			
<p>Разработка туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в области туризма, маркетинга, коммерции, логистики.</p> <p>Использование технологий рационального природопользования при формировании туристского продукта.</p> <p>Применение современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг.</p> <p>Построение эффективной системы продвижения турпродуктов.</p> <p>Обеспечение безопасности туристской деятельности.</p>	<p>Туристский продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие туристские услуги, его разработка и проектирование программ туристского обслуживания.</p> <p>Туристские организации и организации туристской индустрии.</p> <p>Туристские регионы и территории.</p> <p>Технологии обслуживания клиентов, технологическая документация и информационные ресурсы.</p> <p>Потребители туристского про-</p>	<p>ПК-4 Способен организовывать обеспечение безопасности транспортной организации</p>	<p>04.005 Экскурсовод (гид)</p> <p>33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</p> <p>33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торговых промышленных выставок</p>

	<p>дугта, их запросы, потребности и ключевые ценности. Первичные трудовые коллективы организаций туристской индустрии.</p>			
<p>Обеспечение партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами. Умение самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии. Обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания. Осуществление обслуживания в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленных потребностей туристов. Организация процесса обслуживания потребителей и(или) туристов, формирование взаимоотношений с потребителем.</p>	<p>Туристский продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие туристские услуги, его разработка и проектирование программ туристского обслуживания. Туристские организации и организации туристской индустрии. Туристские регионы и территории. Технологии обслуживания клиентов, технологическая документация и информационные ресурсы. Потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности. Первичные трудовые коллективы организаций туристской индустрии.</p>	<p>ПК-5 Способен проектировать технические устройства и процессы для предоставления услуг</p>	<p>ПК-5.1 Применяет методы проектирования технических устройств для предоставления сервисных услуг ПК-5.2 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг</p>	<p>04.005 Экскурсовод (гид) 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торговых промышленных выставок</p>



Планируемые результаты обучения по каждой дисциплине (модулю) и практике, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы, приведены в рабочих программах дисциплин (модулей) и программах практик.

## **4 Выпускная квалификационная работа**

### **4.1 Требования к структуре, оформлению, порядку выполнения, критериям оценки, представлению к защите выпускной квалификационной работы**

Требования к структуре, оформлению, порядку выполнения, критериям оценки, представлению к защите выпускной квалификационной работы - единые по университету, закреплены в стандарте университета СТО 2.3.5-2016 «Выпускная квалификационная работа: Требования к оформлению, порядок выполнения, критерии оценки».

### **4.2 Процедура защиты ВКР, регламент работы государственной экзаменационной комиссии**

Процедура защиты ВКР, регламент работы государственной экзаменационной комиссии - единые по университету, закреплены в Положении ПЛ 2.3.23-2018 «СМК. Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры».

### **4.3 Примерный перечень тем ВКР**

1. Транспортно-логистическая система как элемент сервиса в обслуживании грузоотправителей (грузополучателей) на станции (на предприятиях).
2. Структура сервисного обслуживания при перевозке маломобильных групп населения в прямом сообщении.
3. Повышение сервиса контейнерных перевозок (непрерывное планирование, доставка от двери до двери и др.).
4. Применение рельсовых автобусов для перевозки пассажиров на железнодорожном направлении А-Б (или в железнодорожном узле, городе).
5. Совершенствование системы сервиса смешанных перевозок при организации доставки металлургической продукции.
6. Повышение качества сервисного обслуживания в фирменных поездах путем внедрения современных технических средств для обеспечения расходными материалами.



7. Улучшение сервисного обслуживания пассажиров на основе повышения качества экипировки пассажирских составов.
8. Обеспечение сохранности перевозимых грузов за счет использования современных технологий сервиса.
9. Обеспечение сохранности груза, как фактор сервисных услуг при переработке вагонов на сортировочной станции.
10. Повышение качества сервиса для обеспечения сохранности грузов при использовании современных запорно-пломбировочных устройств.
11. Организация работы пассажирского комплекса в условиях развития технологического сервиса.
12. Организация сервиса при перевозке грузов в контейнерах.
13. Организация сервисной работы транспортно-экспедиционных компаний.
14. Организация контроля полноты удовлетворения спроса на сервис по перевозке грузов.
15. Формирование параметров системы качества сервиса доставки грузов.
16. Логистические возможности и сервис при оптимизации перевозок.
17. Совершенствование структуры предоставления сервисных услуг в вагонах повышенной комфортности.
18. Применение маркетинга в грузовой на железнодорожном транспорте.
19. Разработка технологии ускоренной доставки грузов (на примерах конкретных грузов).
20. Внедрение системы оказания экспедиторских услуг на железнодорожном транспорте.
21. Совершенствование системы сервиса багажных перевозок.
22. Логистические сервисные технологии пассажирских перевозок.
23. Сервис в обслуживании грузоотправителей при перевозке в контейнерах тарноштучных грузов.
24. Разработка оптимального маршрута доставки груза по направлению Г-К как элемент сервисного обслуживания клиентов.
25. Совершенствование сервисного обслуживания перевозок сборных грузов.
26. Совершенствование системы сервиса смешанных перевозок при организации доставки грузов в крупнотоннажных контейнерах.
27. Повышение сервисного обслуживания пассажиров в пути следования за счет совершенствования процесса продаж.

28. Разработка комплексных сервисных услуг при перевозке пассажиров с детьми в прямом сообщении.
29. Развитие сервисного обслуживания пассажиров станции «Х» на основе взаимодействия железнодорожного и автомобильного транспорта.
30. Оказание услуг по системе комплексного транспортного обслуживания на примере грузовой станции.
31. Организация сервис-центров на станции.
32. Организация системы сервисного обслуживания пригородно-городских пассажиропотоков в узле.
33. Организация сервисной работы с грузовладельцами при перевозке смерзающихся грузов.
34. Совершенствование организации сервиса в работе компании-оператора грузового подвижного состава на основе повышения удовлетворения потребностей в транспортных услугах.
35. Организация работы железнодорожного вокзала станции в условиях развития пассажирского сервиса.
36. Организация сервиса по перевозке грузов на железнодорожном транспорте в международном сообщении.
37. Организация зимнего туристического сервиса на направлении.
38. Организация сервиса в мультимодальных пассажирских перевозках.
39. Организация билетно-кассового сервиса при обслуживании пассажиров в прямо сообщении.
40. Организация сервисных услуг в дальних пассажирских перевозках.
41. Методы определения качества сервисных услуг обслуживания клиентов при отправлении грузов.

#### **4.4 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания**

Члены комиссии оценивают выступление и ответы на вопросы защищающего по стобальной шкале по критериям (каждый критерий максимум 10 баллов):

- Актуальность и обоснование выбора темы.
- Степень завершенности работы.
- Обоснованность полученных результатов и выводов.
- Теоретическая и практическая значимость работы.
- Применение новых технологий.

- Качество доклада (композиция, полнота представления работы, убежденность автора).
- Качество оформления ВКР и демонстрационных материалов.
- Культура речи, манера общения.
- Умение использовать наглядные пособия, способность заинтересовать аудиторию.
- Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания проведенной работы.

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», в соответствии с критериями оценивания. Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Критерии выставления оценок по количеству набранных баллов на защите ВКР:

86-100 баллов – *«Отлично»* - представленные на защиту графический и письменный (текстовый) материалы выполнены в соответствии с нормативными документами и согласуются с требованиями, предъявляемыми к уровню подготовки специалиста. Защита проведена выпускником грамотно с четким изложением содержания квалификационной работы и с достаточным обоснованием самостоятельности ее разработки. Ответы на вопросы членов экзаменационной комиссии даны в полном объеме. Отзыв руководителя и внешняя рецензия – положительные, с оценкой не ниже «хорошо».

76-85 баллов – *«Хорошо»* - представленные на защиту графический и письменный (текстовый) материалы выполнены в соответствии с нормативными документами, но имеют место незначительные отклонения от существующих требований. Защита проведена грамотно с достаточным обоснованием самостоятельности разработки, но с неточностями в изложении отдельных положений содержания квалификационной работы. Ответы на некоторые вопросы членов экзаменационной комиссии даны не в полном объеме. Отзыв руководителя и внешняя рецензия – положительные, с оценкой не ниже «хорошо».

61-75 баллов – *«Удовлетворительно»* - представленные на защиту графический и письменный (текстовый) материалы в целом выполнены в соответствии с нормативными документами, но имеют место отступления от существующих требований. Защита проведена выпускником с недочетами в изложении содержания квалификационной работы и в обосновании самостоятельности ее выполнения. На отдельные вопросы членов экзаменационной комиссии ответы не даны. В процессе защиты показана достаточная подготовка к профессиональной деятельности, но при защите квалификационной работы

отмечены отдельные отступления от требований, предъявляемых к уровню подготовки выпускника университета. Отзыв руководителя и внешняя рецензия – положительные, с оценкой не ниже «удовлетворительно».

0-60 баллов – «Неудовлетворительно» - представленные на защиту графический и письменный (текстовый) материалы в целом выполнены в соответствии с нормативными документами, имеют место нарушения существующих требований. Защита проведена выпускником на низком уровне и ограниченным изложением содержания работы и неубедительным обоснованием самостоятельности ее выполнения. На большую часть вопросов, заданных членами экзаменационной комиссии, ответов не последовало. Проявлена недостаточная профессиональная подготовка. В отзыве руководителя и во внешней рецензии имеются существенные замечания.

По завершении защиты ВКР экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает степень соответствия работы обязательным нормативным документам и существующим требованиям, уровень доклада и характер ответов каждого защищающегося, анализирует поставленные каждым членом комиссии оценки и определяет каждому студенту итоговую оценку по защите ВКР. Принцип определения итоговой оценки по защите ВКР аналогичен определению итоговой оценки за государственный экзамен. Результаты защиты ВКР доводятся до студента сразу после закрытого заседания государственной экзаменационной комиссии.

Описание критериев оценивания компетенций, демонстрируемых с помощью ВКР, а также шкалы оценивания сформированности компетенций (таблица 4).

Таблица 4

Критерии оценивания компетенций (защита ВКР)

Коды оцениваемых компетенции	Критерии оценивания	Оценка (в баллах)/уровни сформированности компетенции
УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3;	Демонстрируется точное и полное понимание и умение применять понятийно-категориальный аппарат в профессиональной деятельности, научное аргументирование и защита своей точки зрения, опираясь на теоретические знания, практические навыки и сформированные общекультурные и профессиональные компетенции; демонстрируется уверенное публичное выступление в соответствии с целями, задачами ВКР и условиями общения на защите; полное соблюдение этических норм поведения на защите ВКР. В процессе защиты ВКР отсутствуют неточности и затруд-	5 (отлично) /3 уровень (эталонный)

ПК-4; ПК-5	нения при ответах на вопросы комиссии.	
	Демонстрируется понимание и умение применять понятийно-категорийный аппарат в профессиональной деятельности, частичное аргументирование и защита своей точки зрения, опираясь на основные теоретические знания, практические навыки и сформированные и профессиональные компетенции; демонстрируется публичное выступление в соответствии с целями, задачами ВКР и условиями общения на защите, полное соблюдение этических норм поведения на защите ВКР. В процессе защиты ВКР в ответах на вопросы комиссии отсутствуют существенные неточности	4 (хорошо) / 2 уровень (продвинутый)
	Частично демонстрируется понимание и умение применять понятийно-категориальный аппарат в профессиональной деятельности, демонстрируется недостаточное аргументирование и защита своей точки зрения, частично опирающаяся на основные теоретические знания, практические навыки, сформированные общекультурные и профессиональные компетенции. Демонстрируется не уверенное публичное выступление в соответствии с целями, задачами ВКР и условиями общения на защите; полное соблюдение этических норм поведения на защите ВКР. В процессе защиты ВКР присутствуют существенные неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушена логическая последовательность в изложении содержания ВКР, испытываются затруднения при ответах на вопросы комиссии.	3 (удовл.) / 1 уровень (пороговый)
Не продемонстрирована значительная часть знаний, умений и навыков, допускаются существенные неточности, отсутствует логика в изложении содержания ВКР, не справляется с поставленными вопросами комиссии	2 (неудовл.)	

*Шкала оценивания сформированности компетенций:*

Если члены ГЭК считают, что хотя бы одна из компетенций, закрепленных за ГИА, сформирована ниже порогового уровня, работа в целом оценивается на «неудовлетворительно»;

Если среднее арифметическое уровней освоения компетенций, закрепленных за ГИА, соответствует пороговому уровню, работа в целом оценивается на «удовлетворительно»;

Если среднее арифметическое уровней освоения компетенций, закрепленных за ГИА, соответствует продвинутому уровню, работа в целом оценивается на «хорошо»;

Если среднее арифметическое уровней освоения компетенций, закрепленных за ГИА, соответствует эталонному уровню, работа в целом оценивается на «отлично».



## 4.5 Перечень источников литературы при выполнении выпускной квалификационной работы

Перечень источников литературы, которую необходимо использовать при выполнении выпускной квалификационной работы по выбранной теме:

### 4.5.1 Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
1	Меньших В. И.	Управление грузовой и коммерческой работой на железнодорожном транспорте: курс лекций для студентов специальностей 23.05.04 - "Эксплуатация железных дорог", 23.03.01 - "Технология транспортных процессов", 43.03.01 - "Сервис" очной и заочной форм обучения : в двух частях	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	<a href="http://biblioserver.usurt.ru">http://biblioserver.usurt.ru</a>
2	Николашин В. М., Зудилин Н. А., Сеницына А. С., Соколова О. В., Николашин В. М.	Сервис на транспорте: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Организация перевозок и управление на транспорте (ж.-д. трансп.)"	Москва: Академия, 2008	
3	Апатцев В. И., Левин С. Б., Николашин В. М., Сеницына А. С., Никола-	Логистические транспортно-грузовые системы: учебник для студентов транспортных вузов	Москва: Академия, 2003	
4	Апатцев В. И., Ефименко Ю. И.	Железнодорожные станции и узлы: рекомендовано Экспертным советом по рецензированию Моск. гос. ун-та путей сообщ. в качестве учебника для студентов, обучающихся по специальности 190401.65 "Эксплуатация ж. д." и направлению подготовки 190700.62 "Технология трансп. процессов" ВПО	Москва: Учебно-методический центр по образованию на ж.-д. трансп., 2014	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
5	Лысенко Н. Е., Демянкова Т. В., Каширцева Т. И., Лысенко Н. Е.	Грузоведение: рекомендовано Экспертным советом по рецензированию Моск. гос. ун-та путей сообщ., уполномоченным приказом Минобрнауки России от 15 января 2007 г. № 10, к использованию в качестве учебника для студентов, обучающихся по специальности 190401.65 "Эксплуатация ж. д." ВПО : регистрационный номер рецензии 363 от 2 июля 2012 г. базового учреждения ФГАУ "Федеральный ин-т развития образования"	Москва: Учебно-методический центр по образованию на ж.-д. трансп., 2013	
6		Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации: Федеральный закон от 10.01.2003 № 18-ФЗ, в ред. Федерального закона от 19.07.2011 № 248-ФЗ	Екатеринбург: Урал Юр Издат, 2012	
7	Дирекция ж. д. М-ва путей сообщения	Правила перевозок грузов железнодорожным транспортом: сборник	Москва: Юртранс, 2003	
8		Правила перевозок грузов в прямом смешанном железнодорожно-водном сообщении: утв. МПС СССР, Минморфлотом СССР и Минречфлотом РСФСР 17/24 апреля 1956 г., по поручению Совета Министров СССР, с изм. внесенными Определением Верховного Суда РФ	Екатеринбург: Урал Юр Издат, 2012	

9	Совет по ж.-д. трансп. государств-участников СНГ	Правила перевозок опасных грузов по железным дорогам: приложения №№ 1 - 18 : утв. Советом по ж.-д. трансп. государств- участников Содружества, протокол от 05.04.1996 № 15 с изм. и доп. от 23.11.2007, 30.05.2008, 22.05.2009; с изм. и доп., утв. на 52 -м (протокол от 14.05.2010) и 53-м (протокол от 21.10.2010) заседаниях Совета по ж.-д. трансп. государств-участников Содружества	Урал Юр Издат, 2011	
10	Иванов Г.Г., Киреева Н.С.	Складская логистика: Учебник	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
11	Терешина Н. П., Лапидус Б. М.	Экономика железнодорожного транспорта: учебник для студентов вузов ж.-д. трансп.	Москва: Учебно- методический центр по образованию на ж.-д. трансп.,	<a href="https://umczdt.ru/books/">https://umczdt.ru/books/</a>
12	Мельников В. П.	Безопасность жизнедеятельности: Учебник	Москва: ООО "КУРС", 2017	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
13	Морозов В. Н., Лецкий Э. К., Шапкин И. Н, Самохвалов А. И., Шмаль В. Н.	Информационные технологии на магистральном транспорте: допущено Федеральным агентством железнодорожного транспорта в качестве учебника для студентов вузов железнодорожного транспорта : [учебник для специалистов]	Москва: Учебно- методический центр по образованию на ж.-д. трансп., 2018	
14	Тулупов Л. П.	Управление и информационные технологии на железнодорожном транспорте: учебник для студентов вузов ж.-д. транспорта	Москва: Маршрут, 2005	
15	Числов О. Н., Гайдамашко Р. Л., Репешко Н. А., Безусов Д. С.	Информационные технологии в пассажирском комплексе: учебное пособие	Ростов-на-Дону: РГУПС, 2017	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>

#### 4.5.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
1	Романович В. К.	Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис"	СПб.: Питер, 2006	
2	Виноградова М. В., Панина З. И.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис"	Москва: Дашков и К, 2007	
3	Рыкова Л. А.	Пассажирские комплексы на железнодорожном транспорте: учебно- методическое пособие для студентов факультета "Управление процессами перевозок" направлений подготовки 190401.65 - "Эксплуатация железных дорог", 100100.62 - "Сервис", 190700.62 - "Технология транспортных процессов"	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	<a href="http://biblioserver.usurt.ru">http://biblioserver.usurt.ru</a>

4	Сморозинцева Е. Е., Якушев Н. В.	Взаимодействие видов транспорта: методические указания к выполнению практических работ для студентов специальности 23.05.04. - "Эксплуатация железных дорог" и направления подготовки 23.03.01. - "Технология транспортных процессов", 3.03.01. - "Сервис" всех форм обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	<a href="http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN">http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN</a>
5	Тимухина Е. Н., Кашеева Н. В.	Технологические процессы в сервисе: методические рекомендации для практических занятий студентов специальности 3.03.01. - "Сервис" всех форм обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	<a href="http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN">http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN</a>
6	Тушин Н. А., Смородинцева Е. Е., Писарева Р. В.	Организация пассажирских перевозок: методические указания для лабораторных работ по дисциплине "Организация пассажирских перевозок" специальности 23.05.04 - "Эксплуатация железных дорог" и направления подготовки 43.03.01 - "Сервис" всех форм обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2017	<a href="http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN">http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN</a>
7	Выдашенко Л. А., Плахотич С. А.	Технология размещения собственного подвижного состава на железнодорожных путях общего пользования: учебно-методическое пособие по дисциплине "Управление грузовой и коммерческой работой" для студентов специальностей 23.05.04 - "Эксплуатация железных дорог", 23.03.01 - "Технология транспортных процессов", 43.03.01 - "Сервис" очной и заочной форм обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2017	<a href="http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN">http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN</a>
8	Туранов Х. Т., Корнеев М. В., Туранов Х. Т.	Транспортно-грузовые системы на железнодорожном транспорте: [учебное пособие]	Екатеринбург: УрГУПС, 2008	<a href="http://biblioserver.usurt.ru">http://biblioserver.usurt.ru</a>
9		Таможенный кодекс Российской Федерации	Москва: Издательский Дом "ИНФРА-М", 2005	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
10	Афонин А. М., Афонина В. Е.	Транспортная логистика: организация перевозки грузов: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
11	Архангельский С. В.	Информационные технологии в транспортных системах и управлении предприятиями: сборник научных трудов	Москва: Транспорт, 2000	
12	Макарова Е. А.	Информационные технологии пассажирских перевозок: методическое пособие	Москва: УМК МПС России, 2003	

#### 4.5.3 Интернет-ресурсы

[http://www.roszeldor.ru.;](http://www.roszeldor.ru;)

[http://www.mintrans.ru.;](http://www.mintrans.ru;)

[http://www.rzd-parther.ru.;](http://www.rzd-parther.ru;)

[http://www.rzd.ru.;](http://www.rzd.ru;)

<http://e.lanbook.com/>;

<http://znaniium.com/>;

<http://www.consultant.ru>.

Автоматизированная система правовой информации на железнодорожном транспорте  
АСПИ ЖТ (профессиональная БД)

#### 4.6 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов освоения образовательной программы

Итоговая оценка за выполнение и защиту ВКР складывается из оценок сформированности компетенций, продемонстрированных выпускником при выполнении и защите ВКР:

- текста ВКР;
- доклада на защите и презентация работы;
- ответов на вопросы членов ГЭК.

Таблица 5

Результаты освоения ОП ВО (ВКР)

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО ВКР	Лица оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
<b>Универсальные компетенции</b>			
УК-1	Текст ВКР	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию (задачу) и выделяет ее базовые составляющие. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации (задачи), разрабатывает алгоритмы их реализации УК-1.2 Осуществляет систематизацию информации различных типов для анализа проблемных ситуаций. Вырабатывает стратегию действий для построения алгоритмов решения поставленных задач УК-1.3 Выполняет поиск необходимой информации, ее критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи	Научный руководитель, рецензент
УК-2	Текст ВКР	УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение	Научный руководитель, рецензент



Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО ВКР	Лица оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
	Ответы на вопросы членов ГЭК	УК-2.2 Определяет потребности в ресурсах для решения задач профессиональной деятельности УК-2.3 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	Члены ГЭК
УК-3	Текст ВКР	УК-3.1 Знает принципы и методы командообразования УК-3.2 Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи УК-3.3 Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК		Члены ГЭК
УК-4	Текст ВКР	УК-4.1 Использует фонетические, графические, лексические, грамматические и стилистические ресурсы иностранного языка для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной формах УК-4.2 Владеет профессиональной лексикой и базовой грамматикой для обеспечения профессионального взаимодействия в устной и письменной формах УК-4.3 Владеет фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими и стилистическими ресурсами русского языка для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной формах	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК		Члены ГЭК
УК-5	Текст ВКР	УК-5.1 Демонстрирует знания основных этапов исторического развития общества УК-5.2 Учитывает культурно-историческое наследие в процессе межкультурного взаимодействия, анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем УК-5.3 Имеет навыки философского подхода к анализу разнообразных форм культуры в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.4 Знает основные направления, школы и этапы развития философии, основные проблемы философии и способы их решения	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК		Члены ГЭК
УК-6	Текст ВКР	УК-6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей УК-6.2 Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профес-	Научный руководитель, рецензент



Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО ВКР	Лица оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
	Ответы на вопросы членов ГЭК	сионального роста УК-6.3 Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста	Члены ГЭК
УК-7	Текст ВКР	УК-7.1 Использует средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни с целью успешной социальной и профессиональной деятельности	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК	УК-7.2 Выбирает здоровьесберегающие технологии с учетом физиологических особенностей организма для поддержания здорового образа жизни	Члены ГЭК
УК-8	Текст ВКР	УК-8.1 Идентифицирует опасные и вредные факторы и анализирует их влияние, владеет методами и средствами обеспечения безопасной жизнедеятельности	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК	УК-8.2 Планирует и организует мероприятия в условиях возможных и реализованных чрезвычайных ситуаций	Члены ГЭК
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>			
ОПК-1	Текст ВКР	ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной сервисной деятельности	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК	ОПК-1.2 Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса	Члены ГЭК
ОПК-2	Текст ВКР	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сервисной сферы	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сервисной сферы ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сервисной сферы	Члены ГЭК
ОПК-3	Текст ВКР	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Научный руководитель, рецензент

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО ВКР	Лица оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
	Ответы на вопросы членов ГЭК	ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания сервисных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Члены ГЭК
ОПК-4	Текст ВКР	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК	ОПК-4.2 Формирует каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Члены ГЭК
ОПК-5	Текст ВКР	ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервисной сферы	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК	ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисного предприятия	Члены ГЭК
ОПК-6	Текст ВКР	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК	ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении сервисных услуг ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Члены ГЭК
ОПК-7	Текст ВКР	ОПК-7.1 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей сервисных услуг ОПК-7.2 Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК		Члены ГЭК
<b>Профессиональные компетенции организационно-управленческая деятельность</b>			
ПК-1	Текст ВКР	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Научный руководитель, рецензент

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО ВКР	Лица оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
	Ответы на вопросы членов ГЭК	ПК-1.2 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Члены ГЭК
ПК-2	Текст ВКР	ПК-2.1 Применяет новейшие информационные и коммуникационные технологии при разработке процесса предоставления сервисных услуг	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК	ПК-2.2 Участвует в разработке процесса предоставления услуг, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Члены ГЭК
<b>проектная деятельность</b>			
ПК-3	Текст ВКР	ПК-3.1 Организует процесс обслуживания пассажиров в транспортном агентстве ПК-3.2 Организует процесс обслуживания пассажиров и их багажа на территории вокзала ПК-3.3 Организует процесс обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК	ПК-3.4 Принимает участие в управлении качеством обслуживания пассажирских и грузовых перевозок ПК-3.5 Знает методологию и принципы использования новых ПК-3.6 Владеет терминологией в области новых производственных технологий, имеет навыки разработки и описания методологии новых производственных технологий 3.7 Умеет анализировать текущие процессы, выделять основные операции и определять участки, требующие автоматизации и оптимизации новых производственных технологий 3.8 Знает классификацию видов данных и их характеристики в области новых производственных технологий, базовые алгоритмы новых производственных технологий	Члены ГЭК

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО ВКР	Лица оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
<b>технологическая деятельность</b>			
ПК-4	Текст ВКР	ПК-4.1 Организует процесс обслуживания пассажиров в соответствии с требованиями безопасности на транспорте	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК	ПК-4.2 Организует деятельность в условиях чрезвычайной ситуации, связанной с актами незаконного вмешательства	Члены ГЭК
ПК-5	Текст ВКР	ПК-5.1 Применяет методы проектирования технических устройств для предоставления сервисных услуг	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК	ПК-5.2 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	Члены ГЭК

В качестве методических материалов, определяющих процедуру оценивания, используются положения:

ПЛ 2.3.23-2018 «СМК. Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»;

СТО 2.3.5-2016 «Выпускная квалификационная работа: Требования к оформлению, порядок выполнения, критерии оценки»;

ПЛ 2.3.22–2018 «О формировании фонда оценочных материалов».

## 5 Материально-техническое и программное обеспечение государственной итоговой аттестации

Для проведения ГИА используются аудитории университета, оборудованные средствами мультимедиа.

## 6 Информационные ресурсы, поисковые системы,

№п/п	Адрес в интернете, наименование, назначение
1	<a href="http://libgost.ru">http://libgost.ru</a> Библиотека ГОСТов и других нормативных документов
2	<a href="http://umczdt.ru">http://umczdt.ru</a> (учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте)
3	<a href="http://bb.usurt.ru">bb.usurt.ru</a> (система электронной поддержки обучения УрГУПС)
4	Справочно-правовая система КонсультантПлюс
5	ГАРАНТ <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a>
6	NormaCS 3.0

7	<i>ОАО РЖД <a href="http://www.rzd.ru">www.rzd.ru</a></i>
8	Автоматизированная система правовой информации на железнодорожном транспорте АСПИ ЖТ (профессиональная БД)



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

*43.03.01 Сервис*

---

Направленность (профиль) *Сервис на транспорте*

Кафедра: «Станции, узлы и грузовая работа»  
(указывается кафедра-разработчик УМКД)

**Б3. Государственная итоговая аттестация**  
(Шифр и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом ООП)

Паспорт фонда оценочных средств  
для государственной итоговой аттестации

**Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации включает в себя:**

- 1 перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы;
- 2 описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания;
- 3 типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы;
- 4 методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

## **1 Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы**

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения образовательной программы, закреплены в матрице компетенций (Приложение 3.1 к ОП ВО).

Траектория формирования у обучающихся компетенций при освоении образовательной программы приведена в Программе формирования у студентов университета компетенций при освоении ОП ВО (Приложение 3.2 к ОП ВО)

## **2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания**

Показателями при оценивании компетенций являются результаты освоения ОП ВО, приведенные в программе государственной итоговой аттестации:

– Таблица 2, 3 Результаты освоения ОП ВО;

Критерии, а также шкалы оценивания результатов освоения ОП ВО также закреплены в программе ГИА:

– Таблица 4 – Критерии оценивания компетенций, проверяемых на государственном экзамене

– Таблица 5 – Критерии оценивания компетенций (защита ВКР)

– Пункт 4.4 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания.

## **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы**

### 3.1 типовое задание на ВКР

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет УПП Кафедра СУГР  
Специальность 43.03.01 – «Сервис»  
Профиль «Сервис на транспорте»

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий кафедрой «СУГР»  
Жужгова Ю.Е.  
«  »    202   г.

**Задание**  
на выпускную квалификационную работу обучающемуся

Иванову Ивану Ивановичу

(Фамилия Имя Отчество)

1. Тема ВКР «Совершенствование системы сервиса смешанных перевозок при организации доставки металлургической продукции»  
утверждена приказом по университету от «25» марта 2020 г. № 534-с
2. Срок сдачи обучающимся законченного ВКР 15 июня 2020 г.
3. Исходные данные к ВКР собираются в период преддипломной практики
4. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов)  
(см. календарный план)
5. Перечень демонстрационно-графического материала (с точным указанием обязательных чертежей и другого наглядного материала)  
представлен в презентации на 15 слайдах

**Лист согласования фонда оценочных материалов государственной итоговой аттестации**

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Сервис на транспорте

(наименование направленности (профиля) образовательной программы (специализации))

Составитель:

к.т.н., доцент «Станции, узлы и грузовая работа»



Ю.Е. Жужгова  
расшифровка подписи

Заведующий кафедрой

«Станции, узлы и грузовая работа»

наименование кафедры



Ю.Е. Жужгова  
расшифровка подписи

Руководитель ОП ВО



Ю.Е. Жужгова  
расшифровка подписи

Протокол заседания кафедры № 07/ 293 от «12» марта 2020 г.

**СОГЛАСОВАНО:**

Декан факультета УПП,  
председатель УМК факультета



(подпись)

/ М.В. Кириллов /  
(Ф.И.О.)



# Лист согласования к программе государственной итоговой аттестации

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Сервис на транспорте

(наименование направленности (профиля) образовательной программы (специализации))

Составитель:

к.т.н., доцент «Станции, узлы и грузовая работа»



Ю.Е. Жужгова  
расшифровка подписи

Заведующий кафедрой

«Станции, узлы и грузовая работа»

наименование кафедры



Ю.Е. Жужгова  
расшифровка подписи

Руководитель ОП ВО

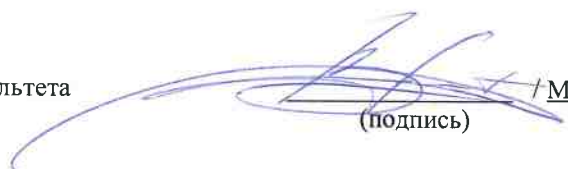


Ю.Е. Жужгова  
расшифровка подписи

Протокол заседания кафедры № 07/ 293 от «12» марта 2020 г.

**СОГЛАСОВАНО:**

Декан факультета УПП,  
председатель УМК факультета



/ М.В. Кириллов /  
(Ф.И.О.)