

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебной и методической работе

В.Г. Шубаева
« 23 » нояб 20 22 г.



ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность
(профиль) программы Управление проектированием и организацией
событий

Уровень высшего
образования бакалавриат

Форма обучения очная

Год набора 2022

Санкт-Петербург
2022

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения государственной итоговой аттестации (далее ГИА), состав и функции государственных экзаменационных комиссий и апелляционных комиссий, особенности проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями регламентируется Положением о государственной итоговой аттестации выпускников ФГБОУВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» (далее – СПбГЭУ, Университет).

1.2. Ответственность и порядок действий по подготовке и проведению государственных итоговых испытаний в СПбГЭУ, а также перечень, очередность, сроки прохождения документов, необходимых для осуществления государственной итоговой аттестации, между структурными подразделениями определяет Регламент организации государственной итоговой аттестации в «Санкт-Петербургском государственном экономическом университете».

1.3. Согласно требованиям ФГОС ВО 43.03.01 «Сервис», в Блок 3 «Государственная итоговая аттестация», входит выполнение и защита выпускной квалификационной работы. Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы в виде дипломной работы.

1.4. Согласно требованиям ФГОС ВО общая трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 9 з.е. (324 ч.).

1.5. Результаты аттестационного испытания, включенного в государственную итоговую аттестацию, определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

2.1. Целью государственной итоговой аттестации является определение уровня подготовки выпускника к выполнению задач профессиональной деятельности и степени его соответствия требованиям ФГОС и результатам освоения ОПОП.

2.2. Основные задачи государственной итоговой аттестации направлены на проверку освоения следующих компетенций.

Код	Наименование компетенции выпускника
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

Код	Наименование компетенции выпускника
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ПК-1	Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных и событийных услуг, их объединениями и органами власти
ПК-2	Способен осуществлять операционную деятельность по оказанию конгрессно-выставочных и событийных услуг
ПК-3	Способен управлять процессами подготовки и результатами участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных и событийных услуг
ПК-4	Способен инициировать новые конгрессно-выставочные и событийные проекты, сервисы, организации, включая стартапы
ПК-5	Способен проектировать мероприятие и управлять проектом мероприятия в сфере конгрессно-выставочных и событийных услуг с учетом тенденций развития профессиональной сферы деятельности и требований заинтересованных сторон
ПК-6	Способен использовать современные цифровые технологии при решении задач профессиональной деятельности в сфере конгрессно-выставочных и событийных услуг
ПК-7	Способен учитывать современные ESG-принципы и ресурсосберегающие технологии при проектировании конгрессно-выставочных и событийных услуг

3. Характеристика профессиональной деятельности выпускников

Область (-и) профессиональной деятельности и (или) сфера (-ы) профессиональной деятельности:

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания);

сфера прикладных исследований.

Типы задач профессиональной деятельности:

- сервисный;
- проектный;

– организационно-управленческий.

4. Требования к выпускной квалификационной работе

4.1. Перечень тем дипломных работ

1. Проектирование контактной зоны предприятия сферы услуг (конгрессно-выставочного сервиса).
2. Разработка и реализация проекта мероприятия определенного вида и тематической направленности (выставка различного уровня, деловое мероприятие, фестиваль, инсентив-проект и др.).
3. Разработка и реализация проекта заявки на проведение значимых международных и национальных событий (мероприятий) в Санкт-Петербурге (на примере разработки заявки на XXX).
4. Разработка и реализация PR-проекта городской ярмарки «XXX» (международной выставки, конференции и т.д.).
5. Разработка и реализация проекта рекламной (информационной, профориентационной) кампании сервисного предприятия.
6. Разработка проекта календаря событий для сервисной компании.
7. Разработка и реализация проекта прототипа интерактивной интеллектуальной карты конгрессно-выставочной индустрии г. Санкт-Петербурга.
8. Разработка и реализация проекта по продвижению сервисного предприятия в качестве экспонента на специализированной выставке.
9. Разработка концепции и организация открытого конкурса студенческих проектов «Социальное партнерство и предпринимательство в индустрии сервиса, туризма и гостеприимства»
10. Разработка концепции и организация Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства»
11. Исследование потребительского спроса (по виду услуги) и разработка проекта нового сервисного продукта компании
12. Разработка предложений по совершенствованию деятельности предприятия сервиса на основе оценки производственных и непроизводственных затрат.
13. Разработка предложений по совершенствованию маркетинговой (финансовой/ сервисной/ управления персоналом и т.д.) деятельности сервисного предприятия на основе результатов управленческой диагностики.
14. Исследование потребительского спроса (по виду услуги) и разработка предложений по совершенствованию сервисного продукта компании.
15. Исследование психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных (социально-демографических) факторов и разработка предложений по адаптации сервисного продукта компании (процессов сервиса компании).
16. Исследование психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных (социально-демографических) факторов и разработка проекта нового сервисного продукта компании.
17. Мониторинг потребностей сегмента потребителей (по виду услуг) и разработка предложений по адаптации сервисного продукта компании (процессов сервиса компании).
18. Мониторинг потребностей сегмента потребителей (по виду услуг) и разработка проекта нового сервисного продукта компании.
19. Оценка качества сервисной услуги (сервисного продукта) компании и разработка предложений по его повышению (по совершенствованию методов управления качеством / стандартизации и сертификации услуг / формированию клиентурных отношений с заданным уровнем качества).

20. Разработка предложений по совершенствованию сервисного продукта (услуг, процесса обслуживания потребителя) на основе результатов экспертизы (диагностики) сервисного предприятия.
21. Исследование существующих механизмов межотраслевой интеграции в области конгрессной и выставочно-ярмарочной деятельности и разработка предложений по их совершенствованию.
22. Разработка эффективных мер государственной поддержки конгрессной и выставочно-ярмарочной деятельности для импортозамещения и содействия российскому экспорту.
23. Анализ параметров рынка конгрессно-выставочных услуг дестинации и тенденций его развития.
24. Обоснование и разработка комплекса мер по привлечению международных и национальных мероприятий в Санкт-Петербург.
25. Разработка многофакторной модели оценки экономической эффективности выставочно-ярмарочных и конгрессных мероприятий.^[11]
26. Разработка программы продвижения Санкт-Петербурга (дестинации) как конгрессно-выставочной дестинации на профильных и смежных рынках услуг.
27. Оценка эффективности участия предприятия в выставочном (ярмарочном, выставочно-ярмарочном, конгрессно-выставочном и т.д.) мероприятии и методы ее повышения.
28. Исследование результативности тематического выставочного (ярмарочного, выставочно-ярмарочного, конгрессно-выставочного и т.д.) мероприятия как коммерческого проекта.
29. Анализ современных методов и особенностей организации выставочного (ярмарочного, выставочно-ярмарочного, конгрессно-выставочного и т.д.) мероприятия.
30. Оценка потребностей в подготовке кадров для конгрессно-выставочного сектора экономики Санкт-Петербурга.
31. Исследование влияния IT-технологий на повышение эффективности конгрессно-выставочной деятельности.
32. Анализ влияния политико-экономических (иных) факторов на проведение успешности (конкурентоспособности) делового мероприятия.
33. Оценка деятельности выставочного комплекса и разработка (совершенствование) стратегии (концепции / приоритетов) развития.
34. Оценка конкурентоспособности сервисного предприятия (сервисного продукта) и разработка предложений по повышению.
35. Исследование уровня лояльности потребителей сервисной компании и разработка программы стимулирования потребителей.
36. Оценка влияния удовлетворенности потребителей на динамику продаж сервисного продукта компании (на результативность деятельности сервисного предприятия).
37. Исследование проблематики организации массовых мероприятий (различного типа и направленности).
38. Информационное обеспечение сервисной деятельности конгрессно-выставочных комплексов.
39. Исследование проблематики сервисного обслуживания при организации и проведении деловых мероприятий (выставок, конгрессов, форумов и т.д.).
40. Оценка результативности делового мероприятия и его влияние социально-экономические показатели функционирования предприятия.
41. Исследование проблематики реализации потенциальных кластеров (инициатив) в конгрессно-выставочной сфере.
42. Исследование проблематики организации международных крупных деловых мероприятий.

43. Внедрение инновационных инструментов планирования (проектирования, разработки сервисных продуктов, услуг), применяемых в конгрессно-выставочной деятельности.
44. Обоснование внедрения дополнительных услуг в деятельность конгрессно-выставочной площадки.
45. Разработка рекомендаций по совершенствованию нормативно-правового регулирования российского конгрессно-выставочного рынка.
46. Оценка эффективности участия конгрессно-выставочной площадки в байерских программах.
47. Порядок привлечения международных ротируемых мероприятий в Санкт-Петербург (на примере мероприятия N).
48. Совершенствование деятельности ДМС-компаний (РСО-компаний) в части взаимодействия с партнерами (поставщиками, организаторами) мероприятий.
49. Регламент взаимодействия с профессиональными ассоциациями при планировании и организации делового мероприятия.
50. Обоснование приоритетной тематики конгрессных (выставочных) мероприятий для Санкт-Петербурга.
51. Разработка и обоснование событийных мероприятий в деятельности предприятия в сфере сервиса.
52. Оценка влияния событийного маркетинга на результативность деятельности компании в сфере сервиса.

4.2. Задачи, которые студент должен решить в процессе выполнения выпускной квалификационной работы, этапы ее выполнения, условия допуска студента к процедуре защиты, требования к структуре, объему, содержанию и оформлению, а также перечень обязательных и рекомендуемых документов, представляемых к защите указаны в Методических указаниях, утвержденных в установленном порядке.

5. Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации

Фонд оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации оформляется отдельным документом и является приложением к программе государственной итоговой аттестации.

6. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации

Для реализации государственной итоговой аттестации Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение ГИА. Имеющееся материально-техническое обеспечение в полном объеме и на уровне современных требований позволяет организовать ГИА Университета. При необходимости использования соответствующего ПО для написания ВКР, обучающимся, может быть предоставлен доступ к ПО в соответствующих аудиториях.

7. Особенности проведения государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится организацией с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья в соответствии с Положением «О государственной итоговой аттестации выпускников федерального государственного

бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»».