



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)**  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Директор  В.Е. Жидков



28 августа 2019 г.

**ПРОГРАММА**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
ОПОП Сервис  
Направление 43.04.01 Сервис  
программа подготовки «Сервис транспортных средств»  
кафедра «Технический сервис»  
Формы обучения: очная, заочная  
год начала подготовки - 2019

## Лист согласования

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

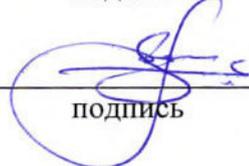
Разработчики программы:

Профессор кафедры «ТС»

  
подпись

Д.Е. Давыдянц

И.о заведующий кафедры «ТС»

  
подпись

М.Ф. Горяинов

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Технический сервис». Протокол № 1 от 28.08.2019 г.

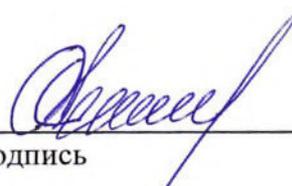
И.о заведующего выпускающей  
кафедры «ТС»

  
подпись

М.Ф. Горяинов

Рецензент:

Директор ООО «Авто-Альянс»

  
подпись

А.М. Маглатов

**Лист актуализации оценочных средств (оценочных материалов)  
на очередной учебный год**

Методические указания для проведения государственной итоговой аттестации проанализированы и признаны актуальными для использования на 2019- 2020 учебный год.

Протокол заседания кафедры «Технический сервис» от «28» августа 2019 г. № 1

И.о. заведующего выпускающей кафедрой «Технический сервис»  
\_\_\_\_\_ М.Ф. Горяинов

« 28 » августа 2019 г.

Методические указания для проведения государственной итоговой аттестации проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_ - 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «Технический сервис» от «\_\_» \_\_\_\_\_  
20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

И.о. заведующего выпускающей кафедрой «Технический сервис»  
\_\_\_\_\_ М.Ф. Горяинов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Методические указания для проведения государственной итоговой аттестации проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_ - 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «Технический сервис» от «\_\_» \_\_\_\_\_  
20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

И.о. заведующего выпускающей кафедрой «Технический сервис»  
\_\_\_\_\_ М.Ф. Горяинов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Сокращения, используемые в настоящем документе:**

**ГИА** – государственная итоговая аттестация;

**ГЭ** – государственный экзамен;

**ВКР** – выпускная квалификационная работа

**МК** – матрица компетенций;

**МД** – магистерская диссертация;

**ВО** – высшее образование;

**НИР** – научно-исследовательская работа;

**ОК** – общекультурные компетенции;

**ОПК** – общепрофессиональные компетенции;

**ОПОП** – основная профессиональная образовательная программа  
(образовательная программа);

**ПК** – профессиональные компетенции;

**РПД** – рабочая программа дисциплины;

**УП** – учебный план;

**ФГОС** – Федеральный государственный образовательный стандарт;

**ФОС** – фронды оценочных средств.

## Содержание

1. Общие положения .....	6
2. Оценочные средства (оценочные материалы) государственного экзамена.....	6
2.1. Компетенции, подлежащие оценке при проведении государственного экзамена.....	6
2.2 Форма проведения ГЭ.....	8
2.3. Особенности проведения государственного экзамена обучающихся из числа инвалидов .....	8
2.4 Перечень вопросов и заданий, выносимых на ГЭ (ИЭ).....	10
2.5 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания результатов.....	19
3 Оценочные средства выпускной квалификационной работы.....	21
3.1. Компетенции, подлежащие оценке при защите ВКР .....	14
3.2 Перечень примерных тем ВКР и примерных вопросов ГЭК, выносимых на защите ВКР .....	22
3.3 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания результатов.....	17
3.3.1 Процедура оценки сформированных компетенций в ВКР .....	17
3.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций .....	17
3.4. Оценка защиты ВКР на заседании ГЭК.....	21

## **1 Общие положения**

Государственная итоговая аттестация направлена на установление уровня подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис по основной профессиональной образовательной программе «Сервис транспортных средств», разработанной на его основе. Она представляет собой процесс итоговой проверки и оценки компетенций выпускника, полученных в результате обучения.

В соответствии с требованиями ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», нормативными документами Министерства образования и науки РФ для проведения оценки результатов освоения обучающимися по основной профессиональной образовательной программе высшего образования (далее – ОПОП ВО) для прохождения государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) должны быть разработаны оценочные средства (оценочные материалы).

Целью оценки уровня качества освоения ОПОП ВО по направлению 43.04.01 «Сервис» является проверка конечных результатов освоения ОПОП ВО, уровня освоения компетенций, подготовленности выпускников к заявленным в ОПОП видам профессиональной деятельности. В соответствии с требованиями ФГОС ВО в результате освоения программы магистратуры у выпускника должны быть сформированы универсальные, общепрофессиональные, профессиональные компетенции.

ГИА в рамках освоения ОПОП ВО является обязательной.

ГИА проводится в виде государственного экзамена (ГЭ) и защиты выпускной квалификационной работы (ВКР).

## **2. Оценочные средства (оценочные материалы) государственного экзамена**

### **2.1. Компетенции, подлежащие оценке при проведении государственного экзамена**

Для оценки результатов освоения ОПОП ВО на государственный экзамен выносятся компетенции, представленные в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Перечень компетенций, оцениваемых на государственном экзамене

<b>Код</b>	<b>Формулировка компетенции</b>
<b>Универсальные компетенции</b>	
<b>УК-2.1</b>	Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними
<b>УК-2.2</b>	Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта
<b>УК-3.1</b>	Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
<b>УК-5.2</b>	Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними; предлагает помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях.
<b>УК-6.3</b>	Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста
<b>УК-6.4</b>	Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития
<b>УК-7.1</b>	Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности
<b>УК-8.1</b>	Анализирует факторы вредного влияния элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений)
<b>УК-8.2</b>	Обеспечивает безопасные и комфортные условия труда на рабочем месте, в том числе с помощью средств защиты
<b>УК-8.3</b>	Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности
<b>УК-8.5</b>	Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций. Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>	
<b>ОПК-3.3</b>	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
<b>ОПК-6.3</b>	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
<b>Профессиональные компетенции</b>	
<b>Тип задач профессиональной деятельности – сервисная деятельность</b>	
<b>ПК-1.2</b>	Участствует в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса
<b>Тип задач профессиональной деятельности – организационно - управленческая деятельность</b>	
<b>ПК-4.2</b>	Применяет геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами
<b>ПК-4.3</b>	Применяет информационные технологии в сфере сервиса
<b>ПК-6.2</b>	Применяет технологии эффективного коммуникативного взаимодействия с клиентами

## **2.2 Форма проведения ГЭ**

Государственный экзамен проводится в письменно-устной форме.

Форма билета ГЭ приведена в положении о государственной итоговой аттестации выпускников программ высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета, программ магистратуры.

## **2.3 Особенности проведения государственного экзамена обучающихся из числа инвалидов**

Для обучающихся из числа инвалидов государственный экзамен проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности).

При проведении государственного экзамена обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственного экзамена для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственного экзамена;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с председателями и членами ГЭК);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственного экзамена с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты по вопросам проведения государственного экзамена доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи им государственного экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, – не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, – не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья выполняются следующие требования при проведении государственного экзамена:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи государственного экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи государственного экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию государственный экзамен проводится в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения государственного экзамена подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в дирекции института). В заявлении

обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном экзамене, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного экзамена по отношению к установленной продолжительности.

## 2.4 Перечень вопросов и заданий, выносимых на ГЭ (ИЭ)

Полный перечень вопросов и заданий, выносимых на государственный экзамен приведен в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Вопросы и задания ГЭ

№ п/п	Дисциплина	Перечень теоретических и (или) практических вопросов и заданий, выносимых на ГЭ (ИЭ)	Оцениваемые компетенции (код)
1	Технологическое проектирование в современном автосервисе	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технологическое проектирование участка самообслуживание современной СТО.</li> <li>2. Технологическое проектирование салона проката автомобилей.</li> <li>3. Технологическое проектирование пункта государственного технического осмотра автомобилей при СТО.</li> <li>4. Технологическое проектирование участка эвакуации автомобилей и техническая помощь на дорогах.</li> <li>5. Технологическое проектирование участка тюнинга.</li> <li>6. Технологическое проектирование участка установки газового оборудования.</li> </ol> <p><i>Практическое задание (уметь, владеть):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выбирать и определять необходимое количество технологического оборудования для предприятий различных мощностей.</li> <li>2. Выполнять расчеты элементов конструкций технических средств, машин и оборудования сервиса.</li> <li>3. Оценивать уровень механизации технологических процессов сервиса.</li> <li>4. Владеть навыками определения оптимального сочетания элементов технических систем по различным видам сервисного обслуживания.</li> <li>5. Владеть навыками выбора технических средств для использования в технологических процессах сервиса.</li> <li>6. Работы с основными техническими средствами предприятий сервиса.</li> </ol>	ПКО-2.1
2	Современные системы управления сервисом транспортных средств	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Современные подходы формирования кадровой политики в системе управления автосервисным предприятием.</li> <li>2 Системы управления мотивацией персонала для объектов автосервиса.</li> <li>3 Уровни предметной специализации объектов автосервиса.</li> <li>4 Характеристика виртуального автосервисного предприятия.</li> <li>5 Основные черты «мета-компетанции» фирмы-интегратора.</li> </ol> <p><i>Практическое задание (уметь, владеть):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Определите необходимое число постов проектируемой СТО, если принять в среднем</li> </ol>	ПКО-2.1

		<p>среднегодовой пробег автомобиля <math>L_T = 10000</math> км., число предположительно обслуживаемых автомобилей в год <math>N = 900</math>. Неравномерность загрузки постов предполагается <math>K_n = 0,9</math>, число рабочих дней в году <math>D_{раб.ч} = 340</math>, среднее число рабочих, одновременно работающих на посту предполагается <math>P = 1,5</math> коэффициент использования рабочего времени 0,95. Работа СТО планируется в одну смену (H=1) продолжительностью 8 ч.</p> <p>2 Рассчитайте необходимое число рабочих на участке слесарных работ, если годовой объем работ на участке составляет 6250 чел-ч. Кол-во дней в календарном году 365, из них праздничных <math>D_n=15</math>, продолжительность рабочей смены <math>T_{см} = 8</math> ч., количество предпраздничных дней, когда рабочий день сокращается на 1 ч. <math>D_{пн} = 15</math>, коэффициент сменности <math>K_{см} = 2</math>.</p>	
3	Системный анализ в сервисе	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Методология системного анализа в формировании абстрактного мышления, анализа, синтеза.</li> <li>2 Понятие «система», простые и сложные, малые и большие системы.</li> <li>3 Статические и динамические системы, линейные и нелинейные системы</li> <li>4 Основные задачи и основные принципы системного анализа и синтеза научно-технической и организационно-экономической информации.</li> <li>5 Организация и эффективное осуществление сквозного контроля качества процесса сервиса с использованием метода «Мозговой атаки».</li> </ol> <p><i>Практическое задание (уметь, владеть):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение метода «Мозговой атаки» при выборе эффективных решений в управлении на предприятиях сервиса.</li> <li>2. Использование метода «Дельфи» при анализе деятельности предприятий сервиса.</li> <li>3. Метод Дельфи и его использование в системном анализе.</li> <li>4. Анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка с применением метода Дельфи.</li> </ol> <p>Методы сетевого планирования и управления.</p>	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
4	Управление качеством услуг и работ в сервисе	<p><i>Знать:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Комплекс конструктивных элементов (систем) транспортных средств (ТС).</li> <li>2. Основные тенденции развития конструкций автомобилей и транспорта.</li> <li>3. Закономерности изменения показателей динамических и тяговых характеристик в условиях эксплуатации.</li> <li>4. Нормативные документы, регламентирующие требования к конструкции автомобиля.</li> </ol> <p><i>Практическое задание (уметь владеть):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самостоятельно анализировать конструкции ТС и оценивать их технический уровень.</li> <li>2. Разрабатывать технические требования к конструктивным элементам (системам) ТС.</li> <li>3. Учитывать конструктивные особенности и характер изменения показателей тяговой и динамической характеристик в процессе эксплуатации ТС.</li> <li>4. Определять перспективы улучшения показателей тяговой и динамической характеристик в процессе эксплуатации ТС.</li> </ol>	ОПК-2.1, ОПК-2.3, ОПК-2.4

	<p>5. Расчётными и расчётно-экспериментальными методами определения основных показателей тяговой и динамической характеристик ТС.</p> <p>6. Инструментарием для обоснования параметров качества по оцениваемым показателям ТС.</p> <p>7. Методами оценки и сертификации транспортных средств.</p>	
--	---	--

## 2.5 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания результатов

Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» на основании ответа выпускника, устной беседы и дополнительных вопросов членов ГЭК.

- *Отлично (3 уровень сформированности компетенций)* - ставится при полных, исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные экзаменационные и дополнительные вопросы. Ответы должны отличаться логической последовательностью, четкостью выражения мыслей и обоснованностью выводов, характеризующих знание литературы, понятийного аппарата источников нормативно-правовых актов, умение ими пользоваться при ответе. Выводы, сделанные по результатам ответов, обоснованы.

- *Хорошо (2 уровень сформированности компетенций)* - ставится при полных, аргументированных ответах на все основные экзаменационные и дополнительные вопросы. Ответы должны отличаться логичностью, четкостью, знанием понятийного аппарата и литературы по теме вопроса при незначительных упущениях или неточностях. Логика расчетов должна быть верна, но могут быть допущены ошибки не принципиального характера. Выводы верны, но обоснование их не совсем полное.

- *Удовлетворительно (1 уровень сформированности компетенций)* - ставится при слабо аргументированных ответах, характеризующих общее представление и элементарное понимание существа поставленных вопросов, понятийного аппарата и обязательной литературы. Выводы и их обоснование неполные, содержат ошибки.

- *Неудовлетворительно (компетенции не сформированы)* – ставится при незнании обучающимся существа экзаменационных вопросов, неверно сформулированных выводах, либо при их отсутствии.

В таблице 2.3 приведена общая характеристика шкалы оценок уровня сформированности компетенций, оцениваемых на ГЭ.

Таблица 2.3 – Общая характеристика шкалы оценок уровня сформированности компетенций, оцениваемых на ГЭ

Критерий	«Отлично»	«Хорошо»	«Удовлетворительно»	«Неудовлетворительно»
Степень владения профессиональной терминологией	владение профессиональной терминологией свободное,	Владение профессиональной терминологией обучающийся владеет на	Владение профессиональной терминологией обучающийся владеет на минимально	Владение профессиональной терминологией обучающийся владеет слабо, испытывает

й	обучающийся не испытывает затруднений с ответом при видоизменении задания	достаточном уровне, не испытывает больших затруднений с ответом при видоизменении задания	необходимом уровне, испытывает затруднения с ответом при видоизменении задания	затруднения с ответом при видоизменении задания
Уровень освоения обучающимся теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач	обучающийся демонстрирует высокий уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач	обучающийся демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач	обучающийся демонстрирует пороговый уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач	обучающийся демонстрирует низкий уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач
Логичность, обоснованность, четкость ответа	обучающийся исчерпывающе, последовательно, обоснованно и логически стройно излагает ответ, без ошибок; ответ не требует дополнительных вопросов	обучающийся грамотно, логично и по существу излагает ответ, не допускает существенных ошибок и неточностей в ответе на вопросы, но изложение недостаточно систематизировано и последовательно	обучающийся усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных особенностей, деталей, допускает неточности, нарушает последовательность в изложении программного материала, материал не систематизирован, недостаточно правильно	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные грубые ошибки; основное содержание материала не раскрыто
Ориентированность в нормативной, научной и специальной литературе	обучающийся без затруднений ориентируется в нормативной, научной и специальной литературе	обучающийся с некоторыми затруднениями ориентируется в нормативной, научной и специальной литературе	обучающийся с затруднением ориентируется в нормативной, научной и специальной литературе (на минимальном уровне)	обучающийся не ориентируется в нормативной, научной и специальной литературе

Процедура оценивания компетенций представляет собой сопоставление фактического материала, представленного обучающимся при ответе на вопросы и задания, с утвержденными критериями по данной компетенции приведенными в рабочей программе ГЭ.

Общая оценка выводится как среднеарифметическая величина оценок членов экзаменационной комиссии, округленная до целого значения 5 (отлично), 4 (хорошо), 3 (удовлетворительно), 2 (неудовлетворительно). В сводный оценочный лист уровня сформированности компетенций при сдаче ГЭ вносятся оценки всех членов ГЭК. Итоговая оценка по государственному экзамену принимается голосованием членов ГЭК, простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Форма Сводного оценочного листа уровня сформированности компетенций при сдаче ГЭ приведена в Приложении А. В Оценочном листе

указываются все компетенции, вынесенные на подготовку и сдачу государственного экзамена согласно учебному плану ОПОП ВО.

В оценочном листе принимаются следующие обозначения оценки компетенций:

1 уровень освоения компетенции – А;

2 уровень освоения компетенции – Б;

3 уровень освоения компетенции – В.

Порядок проведения апелляции по результатам оценки ГИА приведен в Положении о государственной итоговой аттестации выпускников по программам высшего образования – программам бакалавриата, программ специалитета и программ магистратуры.

### **3 Оценочные средства выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа в соответствии с ОПОП магистратуры выполняется в виде магистерской диссертации и является заключительным этапом их обучения в высшем учебном заведении. Выпускная квалификационная работа подтверждает соответствующий уровень квалификации и компетенций, определяемый стандартами образования и требованиями других нормативных документов.

Защита выпускной квалификационной работы должна продемонстрировать уровень овладения выпускником необходимыми теоретическими знаниями и практическими умениями и навыками, сформированность компетенций, позволяющих магистру самостоятельно решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

#### **3.1 Компетенции, подлежащие оценке при защите ВКР**

В процессе защиты ВКР выпускник должен проявить свои компетенции, сформированные в течение всего периода обучения. В соответствии с требованиями ФГОС ВО в результате освоения программы магистратуры у выпускника должны быть сформированы общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

ВКР демонстрирует возможности выпускника в следующих направлениях:

- определение проблемной области магистерской диссертации;
- представление предмета и объекта исследования;
- описание и применение системы методов исследования;
- подбор, анализ и систематизация данных;
- реализация поставленной проблемы и механизмов ее решения;
- анализ полученных результатов.

Для оценки результатов освоения ОПОП ВО в выпускной квалификационной работе выделены компетенции, представленные в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Компетенции, оцениваемые ВКР

Код	Формулировка компетенции
ПК-4	Способен к разработке технологии процесса
ПК-4.1	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса
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-2.2	Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы и точки зрения, соответствия цели проекта
ПК-4.2	Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов
ПК-7	Способен к организации процесса обслуживания клиентов в условиях полнофункционального автомобильного дилерского центра
ПК-7.3	Осуществляет контроль за приемкой и расходом материалов и запасных частей для проведения работ по обслуживанию объектов сервиса и их компонентов
ПК-5	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности
ПК-5.2	Применяет информационно технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-1.5	Применяет результаты анализа в профессиональной сфере
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-5.2	Принимает экономически обоснованные управленческие решения
ОПК-5.1	Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-4.1	Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
ОПК-4.2	Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
ОПК-4.3	Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ОПК-2.3	Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

### 3.2 Перечень примерных тем ВКР

1. Разработка автосервисных услуг по выполнению уборочно-моечных работ легковых автомобилей (с привязкой к населенному пункту).
2. Разработка услуг паркинга легковых автомобилей при многоэтажном гараже стоянке (с привязкой к микрорайонам города).

3. Разработка услуг паркинга легковых автомобилей при подземном гараже-стоянке (с привязкой к микрорайонам города).
4. Оптимизация размещения автотранспортных средств в парковочных зонах автосервисных предприятий (на примере конкретного предприятия).
5. Разработка автосервисных услуг на придорожной СТО (на определенном участке автодороги или с привязкой к населенному пункту).
6. Разработка автосервисных услуг по установке аудиосистем в легковые автомобили (с привязкой к населенному пункту).
7. Разработка автосервисных услуг по ремонту кузовов легковых автомобилей (с привязкой к населенному пункту).
8. Разработка комплекса услуг придорожного автосервиса на участке автодороги (на примере действующей автодороги).
9. Исследование автотранспортных потоков на участке автодороги и разработка методики рационального размещения придорожных СТО (на примере действующей автодороги).
10. Разработка автосервисных услуг по ремонту ходовой части легковых автомобилей (с привязкой к действующей СТО или к населенному пункту).
11. Разработка автосервисных услуг на универсальной СТО (с привязкой к населенному пункту).
12. Разработка комплекса услуг сервиса навесных полимерных элементов кузова легковых автомобилей на специализированной СТОА (с привязкой к населенному пункту).
13. Разработка автосервисных услуг по прокату легковых автомобилей (с привязкой к населенному пункту).
14. Разработка комплекса автосервисных услуг по шинным работам на специализированной СТО (с привязкой к населенному пункту).
15. Разработка комплекса автосервисных услуг по электротехническим работам (с привязкой к СТО и к населенному пункту).
16. Разработка комплекса автосервисных услуг на СТО (с привязкой к населенному пункту).
17. Разработка автосервисных услуг по выполнению малярных работ на специализированной СТО (с привязкой к населенному пункту).
18. Разработка комплекса автосервисных услуг диагностики легковых автомобилей на специализированной СТО (с привязкой к населенному пункту).
19. Разработка комплекса услуг по установке и сервису газобаллонного оборудования для автомобилей индивидуального пользования (с привязкой к населенному пункту).
20. Разработка комплекса автосервисных услуг по отделке салонов легковых автомобилей на специализированной СТО (с привязкой к населенному пункту).

21. Разработка комплекса автосервисных услуг на СТО по ремонту грузовых автомобилей в автотранспортном предприятии (на примере действующего предприятия).

22. Разработка комплекса автосервисных услуг на специализированной СТО по тюнингу легковых автомобилей (с привязкой к населенному пункту).

23. Разработка комплекса услуг автосервиса для автотуристов (в районе автомобильной дороги, населенного пункта).

24. Разработка комплекса услуг гарантийного сервиса (с привязкой к фирменному автоцентру).

25. Совершенствование сервисного обслуживания клиентов в фирменном автоцентре.

#### Темы НИР

Государственные меры поддержки предприятий (организаций) сервиса.

Состояние, тенденции и перспективы развития автомобильного бизнеса (на примере региона).

Инновационное развитие предприятий сервиса в условиях глобализации.

### **3.3 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания результатов**

#### **3.3.1 Процедура оценки сформированных компетенций в ВКР**

Оценку результатов выполнения ВКР осуществляют:

- руководитель ВКР, оценивая, качество подготовленной к защите ВКР, поведенческий аспект (способность, готовность, самостоятельность, ответственность) обучающегося в период выполнения работы;

- консультант по разделу ВКР, оценивая, качество подготовленного раздела ВКР, поведенческий аспект (способность, готовность, самостоятельность, ответственность) обучающегося в период выполнения работы;

- члены ГЭК, оценивая, качество выполнения и защиты ВКР, качество освоения ОПОП ВО.

Объектами оценки ВКР являются:

а) пояснительная записка ВКР;

б) доклад обучающегося на заседании государственной экзаменационной комиссии, презентация ВКР;

в) ответы обучающегося на вопросы, заданные членами комиссии в ходе защиты ВКР.

#### **3.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций**

Оценивание магистерской диссертации осуществляется по четырем группам критериев:

1) критерии содержания:

- обоснованность выбора и актуальность темы ВКР;
- обоснование практической и теоретической значимости ВКР;
- уровень осмысления вопросов и обобщения собранного материала;
- наличие в ВКР результатов, которые в совокупности решают конкретную практическую задачу или разработок, использование которых обеспечивает решение прикладных задач;
- обоснованность и четкость сформулированных выводов;
- адекватность использования методов исследования, объем и уровень анализа литературы по исследуемой проблеме, релевантность, полнота, корректность и содержание цитирования, логичность изложения материала;

2) критерии оформления пояснительной записки ВКР:

- владение стилем изложения, орфографическая и пунктуационная грамотность;
- соответствие формы представления работы требованиям, предъявляемым к оформлению такого рода работ;

3) критерии процедуры защиты ВКР:

- качество устного доклада: логичность, точность формулировок, обоснованность выводов;
- презентационные навыки: структура и последовательность изложения материала, соблюдение временных требований, использование презентационного оборудования и/или раздаточного материала, контакт с аудиторией, язык изложения;
- качество ответов на вопросы членов ГЭК: логичность, глубина, правильность и полнота ответов;

4) отзыв руководителя - оценка содержания и оформления ВКР.

В таблице 3.2 даны содержание разделов и совокупные ожидаемые результаты образования в компетентностном формате по ФГОС ВО.

Таблица 3.2 - Соотнесение содержания разделов ВКР совокупным ожидаемым результатам образования в компетентностном формате по ФГОС ВО

Разделы ВКР	Закрепленные за государственной итоговой аттестацией компетенции по ФГОС ВО
Аннотация	
Введение	
Основная часть:	
1. Теоретический раздел	ОПК-6.1, ОПК-6.2
2. Аналитический раздел	ОПК-2.1, ОПК-4.1, ПК-2.1, ПК-4.1, ПК-5.3, ПК-6.1, ПК-6.2
3. Проектный раздел	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ПК-11, ПК- 1.3, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-5.1, ПК-5.2

4. Экономическое обоснование исследуемой проблемы	ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.2, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3, ПК-6.3
5. Безопасность и экологичность работы	ОПК-3.2, ОПК-7.1, ПК-7.2, ПК-3.3
Заключение	
Список использованных источников	ОПК-6.1
Приложения	

В таблице 3.3 представлены критерии оценивания компетенций, реализованных в ВКР.

Таблица 3.3 – Критерии оценивания ВКР

№ п/п	Оцениваемые составляющие ВКР	Весовой коэффициент	Основные критерии для оценивания	Оценка (по 100-балльной системе)
<b>ОЦЕНИВАНИЕ ТЕКСТА ВКР</b>				
1	<b>Введение к ВКР</b>	0,05	<i>Критерии:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ актуальность, теоретическая и практическая значимость темы;</li> <li>▪ корректность постановки целей и задач работы, их соответствие заявленной теме</li> </ul>	5
2	<b>Теоретические основы изучения проблемы</b>	0,10	<i>Критерии:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ достоверность научно-технической информации (на русском и иностранном языках) в области сервисной деятельности;</li> <li>▪ обработка, обобщение и критическая оценка информации для проведения исследования</li> </ul>	10
3	<b>Анализ изучаемой проблемы</b>	0,20	<i>Критерии:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ достоверность информации по объекту исследования;</li> <li>▪ достоверность научно-технической информации (на русском и иностранном языках) в области сервисной деятельности;</li> <li>▪ качество аналитической оценки деятельности предприятия;</li> <li>▪ обоснованность направления исследования;</li> <li>▪ полнота учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности предприятия;</li> <li>▪ корректность обоснования спроса на сервисные услуги</li> </ul>	20
4	<b>Разработка рекомендаций и обоснование мероприятий по решению исследуемой проблеме</b>	0,30	<i>Критерии:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ возможности применения рекомендованных мероприятий в планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия питания;</li> <li>▪ полнота учета комплекса сервисных услуг объекта исследования;</li> <li>▪ грамотность в разработке предлагаемых решений по обслуживанию потребителей сервисных услуг в зависимости изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> </ul>	30

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>корректность и полнота проводимых расчетов по выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителей</i></li> </ul>	
4	<b>Экономическое обоснование работы</b>	0,15	<p><i>Критерии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>самостоятельность и качество выполнения экономических расчетов при оценке эффективности результатов деятельности предприятия;</i></li> <li>▪ <i>комплексный подход к оценке экономического эффекта и эффективности от разработки сервисных услуг</i></li> </ul>	20
5	<b>Безопасность и экологичность работы</b>	0,15	<p><i>Критерии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>привязка мероприятий безопасности к разрабатываемому виду услуг;</i></li> <li>▪ <i>использование для разработки мероприятий по обеспечению безопасности актуальных положений норм и нормативов;</i></li> <li>▪ <i>результаты мероприятий по обеспечению экологической безопасности для предприятий питания;</i></li> <li>▪ <i>использование основных методов защиты персонала и потребителей от возможных чрезвычайных ситуаций</i></li> </ul>	20
6	<b>Заключение ВКР</b>	0,05	<p><i>Критерии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>достоверность и практическая значимость результатов;</i></li> <li>▪ <i>самостоятельность изложения материала;</i></li> <li>▪ <i>полнота решения поставленных задач;</i></li> <li>▪ <i>обоснованность выводов;</i></li> <li>▪ <i>грамотность и логичность письменного изложения.</i></li> </ul>	10
7	<b>Оформление текста ВКР</b>  Все составляющие ВКР	0,10	<p><i>Критерии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>соответствие стандартам оформления работы;</i></li> <li>▪ <i>корректность оформления предоставляемых графических и табличных интерпретаций текста;</i></li> <li>▪ <i>наличие приложений и их соответствие ссылкам в тексте работы</i></li> </ul>	10
<b>Оценка ВКР</b>		1,0		100
<b>ОЦЕНИВАНИЕ ОТКРЫТОЙ ЗАЩИТЫ ВКР</b>				
6	<b>Доклад и презентация</b>	0,40	<p><i>Критерии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>ясность, логичность, профессионализм изложения доклада;</i></li> <li>▪ <i>наглядность и структурированность материала презентации;</i></li> <li>▪ <i>умение корректно использовать профессиональную лексику и понятийно-категориальный аппарат.</i></li> </ul>	40
7	<b>Ответы на вопросы</b>	0,60	<p><i>Критерии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>степень владения темой;</i></li> <li>▪ <i>профессионализм ответов;</i></li> <li>▪ <i>ясность и аргументированность взглядов автора;</i></li> <li>▪ <i>четкость и логичность ответов на вопросы.</i></li> </ul>	60
<b>Оценка презентации ВКР</b>		1,0		100
<b>Итоговая оценка Члена ГЭК</b>				200

Для оценивания качества выполнения ВКР и уровня, реализованных в ней компетенций, а также сформированности компетенций необходимых для профессиональной деятельности используется бальная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Данная шкала должна применяться членами ГЭК для оценки ВКР выпускника, так и защиты его работы.

Процесс оценивания каждой компетенции представляет собой сопоставление фактического материала, представленного обучающимся, с утвержденными критериями, по данной компетенции приведенными в таблице 3.4 «Общая характеристика шкалы оценок представлена».

Таблица 3.4 – Общая характеристика шкалы оценок уровня сформированности реализованных в ВКР компетенций и компетенций, оцениваемых при защите ВКР

Сравнительная характеристика оцениваемого материала ВКР	Значение оценки, качественное и в баллах
Оцениваемый материал, представленный во всех структурных единицах ВКР, полностью удовлетворяет требованиям критерия.	Отлично – 5 3 уровень
Оцениваемый материал, представленный в одном или нескольких структурных единицах ВКР, в целом, отвечает требованиям критерия. Имеются отдельные незначительные отклонения, снижающие качество материала, грубые отклонения (отклонение) от требований критерия отсутствуют. В разделах, подразделах отсутствуют или мало освещены отдельные элементы работы, мало влияющие на конечные результаты.	Хорошо – 4 2 уровень
Оцениваемый материал, представленный в одном или нескольких структурных единицах ВКР, имеет отдельные грубые отклонения от требований критерия: отсутствие отдельных существенных элементов соответствующего раздела, подраздела; несовпадение содержания с заявленным наименованием раздела, подраздела; неполно и поверхностно выполнены анализ, пояснения, инженерные технические, технологические или организационно-управленческие решения; в расчетах имеют место ошибки; выводы сформулированы недостаточно точно, слишком обще и неконкретно.	Удовлетворительно – 3 1 уровень
Оцениваемый материал, представленный в одном или нескольких структурных единицах ВКР, полностью не отвечает требованиям критерия.	Неудовлетворительно - 2

### 3.4. Оценка защиты ВКР на заседании ГЭК

Защита ВКР является заключительным этапом проведения государственных аттестационных испытаний и имеет своей целью систематизацию, обобщение и закрепление теоретических знаний, практических умений и профессиональных компетенций выпускника.

Защита ВКР проводится на открытых заседаниях ГЭК.

Основной задачей ГЭК является обеспечение профессиональной объективной оценки научных и технических знаний, практических компетенций выпускников на основании экспертизы содержания ВКР и

оценки умения обучающегося представлять и защищать ее основные положения.

Члены ГЭК оценивают качество выполненной работы в процессе защиты ВКР, просматривая пояснительную записку и графические материалы, слушая доклад и ответы на вопросы обучающегося. Каждый член комиссии проставляет свою оценку в отдельную индивидуальную ведомость оценки ВКР.

Для оценки защиты применяется четырехбалльная шкала оценок по каждому критерию (табл. 3.6).

Таблица 3.6 – Шкала оценки защиты ВКР

Объект оценки	Критерии оценки	Значение оценки, качественное и в баллах
Доклад и ответы на вопросы	Глубокие исчерпывающие знания всего программного материала и материалов ВКР. Понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений. Твердое знание основных положений смежных дисциплин. Логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на вопросы. Использование в необходимой мере в ответах на вопросы материалов всей рекомендованной литературы. Умение без ошибок читать и анализировать графические материалы, конструкторскую и технологическую документацию.	Отлично - 5 (3 уровень освоения компетенций - В)
	Твердые и достаточно полные знания всего программного материала и материалов ВКР. Понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений. Правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при несущественных неточностях по отдельным вопросам. Умение с незначительными ошибками читать и анализировать графические материалы, конструкторскую и технологическую документацию.	Хорошо – 4 (2 уровень освоения компетенций - Б)
	Нетвердое знание и понимание основных вопросов программы. В основном, правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при неточностях и несущественных ошибках в освещении отдельных положений. Наличие грубых ошибок в чтении чертежей, схем и графиков, а также при ответах на вопросы.	Удовлетворительно – 3 (1 уровень освоения компетенций - А)
	Слабое знание и понимание основных вопросов программы. Неправильные и неконкретные с грубыми ошибками ответы на поставленные вопросы. Существенные неточности и ошибки в освещении отдельных положений. Неумение читать и анализировать графические материалы, конструкторскую и технологическую документацию.	Неудовлетворительно - 2
Критерии оценивания ВКР	Приведены в таблице 3.4	

По завершении защиты ВКР на закрытом заседании ГЭК выставляет итоговую оценку сформированности компетенций по подготовке и защите ВКР. Для выведения итоговой оценки применяется четырехбалльная шкала. Форма оценочного листа итоговой оценки защиты ВКР приведена в приложении Б. В оценочном листе указываются все компетенции, вынесенные на подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты ВКР согласно учебного плана ОПОП ВО. Данные компетенции распределяются по разделам пояснительной записки, докладу (презентации) материала, ответам на вопросы членов ГЭК, при докладе обучающегося, ответах на вопросы и т.д. согласно решаемым задачам ВКР, и, проверяемым в данных разделах работы компетенциям. В данном оценочном листе принимаются следующие обозначения оценки компетенций:

- 1 уровень освоения компетенции – А;
- 2 уровень освоения компетенции – Б;
- 3 уровень освоения компетенции – В.

По каждому защищавшемуся обучающемуся комиссия рассматривает и анализирует следующие документы:

- отзыв руководителя ВКР;
- оценочные ведомости каждого члена комиссии.

Итоговая оценка по защите определяется голосованием членов ГЭК, простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

В итоговую ведомость заносится также особое мнение комиссии и рекомендации по использованию результатов ВКР в производстве или учебном процессе.

Итоговая оценка по защите ВКР сообщается обучающемуся, проставляется в протокол защиты и зачетную книжку выпускника.