

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

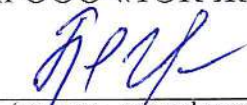
"Уральский государственный университет путей сообщения"

Кафедра «Станции, узлы и грузовая работа»

СОГЛАСОВАНО

Председатель ГЭК:

Директор по развитию региональной
сети ООО «ТЭК Желдоринтеграция»



Т.А. Пегушина

(подпись, расшифровка подписи)

" 28 " ноября 20 16 г

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
и связям с производством



Малыгин Е.А.

(подпись, расшифровка подписи)

" 29 " ноября 20 16 г

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 – «Сервис»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Сервис на железнодорожном транспорте

(наименование специализации)

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

очная

Екатеринбург

2016

Лист согласования к программе государственной итоговой аттестации

Направление подготовки (специальность):

43.03.01 – Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

(наименование специализации образовательной программы)

Составитель:



(подпись)

И.С. Плахотич

(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

«Станции, узлы и грузовая работа»



(подпись)

С. А. Плахотич

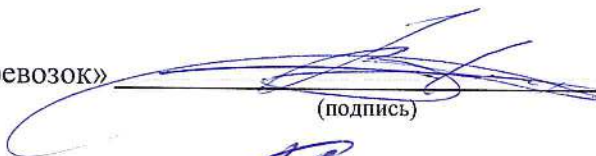
(Ф.И.О.)

Протокол заседания кафедры № 4/259 от «24» ноября 2016 г.

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета

«Управление процессами перевозок»



(подпись)

М.В. Кириллов

Председатель УМК факультета



(подпись)

М.В. Кириллов

Начальник учебного отдела



(подпись)

М.Н. Оськина/

Председатель ГЭК:

Пегушина Т.А. – директор по развитию
региональной сети ООО «ТЭК
Желдоринтеграция»



(подпись)

Т.А. Пегушина

Оглавление

1	Общие положения.....	3
2	Структура государственной итоговой аттестации	3
3	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (ОП)	3
4	Содержание государственного экзамена.....	12
5	Выпускная квалификационная работа.....	12
5.1	Требования к структуре, оформлению, порядку выполнения, критериям оценки, представлению к защите выпускной квалификационной работы	13
5.2	Процедура защиты ВКР, регламент работы государственной экзаменационной комиссии.....	13
5.3	Примерный перечень тем ВКР	13
5.4	Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	15
5.5	Перечень источников литературы при выполнении выпускной квалификационной работы	22
5.6	Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов освоения образовательной программы.....	26
6	Материально-техническое и программное обеспечение государственной итоговой аттестации.....	36
7	Информационные ресурсы, поисковые системы, базы данных	36

1 Общие положения

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

Лицам, успешно прошедшим государственную итоговую аттестацию присваивается квалификация бакалавр.

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 – 2015 «Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры».

2 Структура государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» включает:

- защиту выпускной квалификационной работы (ВКР).

Государственная итоговая аттестация проводится в 8 семестре согласно календарного учебного графика. Общий объем составляет 6 зачетных единиц (216 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 ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденного Приказом Министерства образования и науки

Выпускник, освоивший программу специалитета, готов решать следующие профессиональные задачи:

производственно–технологическая деятельность:

выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;

разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;

мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

сервисная деятельность:

проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;

обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

Результатами освоения ОП ВО являются сформированные у выпускника знания, умения, навыки (владения) в соответствии с выбранными видами деятельности ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» (таблица 1):

Таблица 1 - Результаты освоения ОП ВО

Компетенция		Результаты освоения ОП ВО
Код	Содержание	
1	2	3
ДПК-1	способен выполнять работы по обеспечению доступности транспортных объектов и услуг транспортной инфраструктуры инвалидам и маломобильным группам населения	Знать: существующие методы и особенности выбора методов выполнения работы по обеспечению доступности транспортных объектов и услуг транспортной инфраструктуры инвалидам и маломобильным группам населения Уметь: выполнять работы по обеспечению доступности транспортных объектов и услуг транспортной инфраструктуры инвалидам и маломобильным группам населения Владеть: методами, методиками выполнения работы по обеспечению доступности транспортных объектов и услуг транспортной инфраструктуры инвалидам и маломобильным группам населения
Общекультурные		
ОК-1	способен использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и	Знать: структуру философского знания, его место и роль в современной жизни, методы и приёмы философского анализа проблем; основные события и факты российской и мировой истории; движущие

Компетенция		Результаты освоения ОП ВО
Код	Содержание	
1	2	3
	закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p>силы, закономерности и этапы исторического процесса; особенности социальной политики российского государства</p> <p>Уметь: анализировать социально значимые процессы, явления и исторические проблемы; интерпретировать социально-значимые явления в профессиональной сфере; оценивать социально-значимые явления в профессиональной сфере</p> <p>Владеть: навыками уважительного и бережного отношения к историческому наследию и культурным традициям; навыками толерантного восприятия исторических, социальных и культурных различий; способами формирования социально значимых процессов и отношений</p>
ОК-2	способен использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	<p>Знать: базовые положения экономических наук при решении социальных и профессиональных задач</p> <p>Уметь: применить и анализировать базовые положения экономических наук при решении социальных и профессиональных задач, давать оценку страховой деятельности</p> <p>Владеть: навыками применения базовых экономических знаний и умений при решении социальных и профессиональных задач</p>
ОК-3	способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p>Знать: подробные характеристики стилей современного русского языка, особенности и специфические характеристики письменной и устной речи; правила ведения монологической и диалогической речи;</p> <p>Уметь: выстраивать успешную коммуникацию и отстаивать свою точку зрения при сохранении отношений, строить устную и письменную речь в зависимости от целей коммуникации и ситуации, в которой происходит общение</p> <p>Владеть: иностранным языком в сфере профессионального общения, навыками ведения дискуссии и полемики; навыками организации речи и создания текстов на высоком уровне</p>
ОК-4	способен работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и	<p>Знать: многообразие мировых культур, их взаимосвязь их тенденции, теоретические основы работы в коллективе, в том числе принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами с учетом нестандартных</p>

Компетенция		Результаты освоения ОП ВО
Код	Содержание	
1	2	3
	культурные различия	<p>ситуаций</p> <p>Уметь: демонстрировать толерантность к другим культурам, поддерживать партнерские отношения, взаимодействовать на основе социальных норм, демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию дружественных отношений с опорой на самоконтроль, самостоятельно реализовывать способность работать в коллективе</p> <p>Владеть: навыками логического мышления, критического восприятия информации, методами культурологического мышления, применения принципов и методов организации и управления малыми и средними коллективами, оценкой качеств коллектива и работника</p>
ОК-5	способен к самоорганизации и самообразованию	<p>Знать: механизмы повышения мотивации личностного роста; свои личностные особенности способствующие и препятствующие успешному личностному и профессиональному развитию и росту</p> <p>Уметь: строить целостную систему личностного духовного и физического развития в виде формирования человеческих качеств и достоинств, критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности, использовать средства, методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций</p> <p>Владеть: навыками постоянного совершенствования, саморазвития и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ</p>
ОК-6	способен использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	<p>Знать: основные нормативные правовые документы: правовые понятия и термины, источники права, нормативные правовые акты, необходимые для профессиональной деятельности; требования, установленные техническими регламентами, стандартами в сфере качества, стандартизации и сертификации услуг</p> <p>Уметь: разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и</p>

Компетенция		Результаты освоения ОП ВО
Код	Содержание	
1	2	
		<p>сертификации работ и услуг; понимать взаимосвязь государства и права, права как регулятора общественной жизни (включая взаимоотношения человека и природы, человека и производственной сферы)</p> <p>Владеть: навыками применения текущего законодательства; поиска с применением новых информационных технологий, нормативных правовых актов, необходимых для профессиональной деятельности</p>
ОК-7	способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	<p>Знать: цель, задачи, понятия, принципы, методы физического воспитания</p> <p>Уметь: разработать конспект занятия (поставить, цель, задачи выбрать средства, методы и формы физического воспитания) для организации самостоятельного проведения занятия, самоконтроля</p> <p>Владеть: навыками формулирования цели, постановки задач, подбора средств, методов и форм физкультурно-оздоровительной деятельности с учетом социальной, профессиональной среды и с учетом безопасности жизнедеятельности; физкультурно-оздоровительными технологиями для организации самостоятельных занятий; двигательными навыками на высоком уровне физической и профессионально-прикладной физической подготовленности</p>
ОК-8	готов пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	<p>Знать: правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности; средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса</p> <p>Уметь: организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам; применять экозащитную технику в технологических процессах</p> <p>Владеть: основами обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях</p>
Общепрофессиональные		

Компетенция		Результаты освоения ОП ВО
Код	Содержание	
1	2	
ОПК-1	способен решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	<p>Знать: цели, задачи, принципы и основные направления обеспечения информационной безопасности государства; сущность и значение информации в развитии современного информационного общества; основные требования информационной безопасности; способы и методы использования информации; принципы организации информационных систем в соответствии с требованиями по защите информации; принципы и методы организационной защиты информации; основные нормативные правовые акты в области информационной безопасности и защиты информации</p> <p>Уметь: понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества; соблюдать основные требования информационной безопасности; организовывать работу с соблюдением требований информационной безопасности</p> <p>Владеть: навыком применения принципов основ информатики; навыками в области применения прикладных программных средств</p>
ОПК-2	готов разработать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>Знать: теоретические основы разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений; особенности и структуру транспортного сервиса; методы улучшения качества предоставляемых пассажирам и грузовладельцам услуг принципах сервисного обслуживания при экспедировании грузов</p> <p>Уметь: разрабатывать и реализовывать технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений; определять базовый и оптимальный уровень сервиса с учетом различных форм его расчета; комплексно анализировать качество сервиса на транспорте методом экспертных оценок</p> <p>Владеть: навыками организации дополнительного сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте: ускорение доставки грузов; расчет и применение договорных тарифов; мониторинг пассажирских перевозок</p>
ОПК-3	готов организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом	Знать: основные термины, используемые при организации международной доставки груза железнодорожным и автотранспортом; основные

Компетенция		Результаты освоения ОП ВО
Код	Содержание	
1	2	3
	требований потребителя	<p>термины, используемые при составлении контракта купли-продажи; технические и технологические возможности разных видов транспорта; методы проектирования складов и погрузочно-разгрузочные машины, применяемые при осуществлении грузовых операций, положения о взаимоотношениях перевозчиков и владельцев железнодорожных путей необщего пользования; принципы организации технологического процесса сервиса</p> <p>Уметь: составлять типовой международный контракт купли-продажи; применять базисные условия поставки в соответствии с требованиями сторон международного контракта купли-продажи; осуществить выбор схемы комплексной механизации переработки груза и определять параметры складов, а также использовать знания на транспортном рынке и в сфере оказания клиентуре ряда сопутствующих перевозке услуг; анализировать порядок разработки технологии процесса сервиса, выбор ресурсов и технических средств для его реализации</p> <p>Владеть: навыками организации процесса международной доставки груза железнодорожным транспортом; навыками организации процесса международной доставки груза автотранспортом; навыками организации смешанной перевозки учитывая специфику направления; навыками работы грузовой станции и приемами сменно-суточного планирования работы железнодорожных станций, способами обоснования показателей качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом</p>
Профессиональные компетенции:		
а) <i>производственно-технологическая деятельность:</i>		
ПК-6	готов к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<p>Знать: совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя, знать основы конфликтологии, методы психодиагностики; предоставляемые услуги при обслуживании пассажиров с использованием информационных технологий и современных методов обслуживания;</p> <p>Уметь: применять методики психодиагностики, экспресс - диагностики потребностей, мотивов и целей потребителя в практической деятельности;</p>

Компетенция		Результаты освоения ОП ВО
Код	Содержание	
1	2	
		предложить качественное обслуживание пассажиров по возможному варианту перевозки с использованием информационных технологий и современных методов обслуживания Владеть: приемами изучения личности потребителя; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками организации пассажирских перевозок и быть готовым к компромиссу с пассажиром при выборе услуг, услугами сервиса при организации пассажирских перевозок
ПК-7	готов к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знать: коммерческую работу на железнодорожном транспорте, технологию выполнения коммерческих операций, рациональные приемы работы с клиентами; современные информационные технологии в сервисе; основные понятия, опыт создания и направления развития автоматизированных систем и информационных технологий Уметь: модернизировать современные информационные технологии и системы для достижения цели повышения качества обслуживания пользователей услуг транспорта Владеть: навыками проектирования, внедрения и улучшения информационных систем; навыком проведения анализа информационных систем разных видов транспорта
<i>б) сервисная деятельность:</i>		
ПК-8	способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать: этнокультурные традиции, историю, религию; специфику осуществления и сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; Уметь: диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; организовать деятельность, в связи со спецификой культурной среды, знанием традиций, религией, историей Владеть: навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; навыками применения этно-культурных традиций для оптимизации сервисной деятельности
ПК-9	способен выделять и	Знать: представление, содержание и порядок

Компетенция		Результаты освоения ОП ВО
Код	Содержание	
1	2	3
	учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p>реализации основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности; основные потребности и психофизиологические возможности человека; их взаимосвязь с социальной активностью личности; структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;</p> <p>Уметь: самостоятельно выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности с опорой на самоконтроль; оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей</p> <p>Владеть: приемами изучения личности потребителя; методиками диагностики поведения и влияния на потребителя; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыком выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности с опорой на самоконтроль</p>
ПК-10	готов к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<p>Знать: теоретические основы сертификации метрологии, стандартизации; порядок проведения сертификации, подтверждения соответствия, принципы построения международных и отечественных стандартов; теоретические основы проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса</p> <p>Уметь: проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса; анализировать результаты экспертизы объектов сервиса; разрабатывать для своего предприятия нормативные правовые документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг в области железнодорожного транспорта</p> <p>Владеть: навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса; навыком разработки, использования и анализа нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг</p>
ПК-11	готов к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы	Знать: виды и формы сервиса, предлагаемого при перевозках груза в контейнерах и при транспортно-экспедиционном обслуживании

Компетенция		Результаты освоения ОП ВО
Код	Содержание	
1	2	3
	и объема процесса сервиса	<p>Уметь: работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вида, формы и объема процесса; реализовывать коммуникативные умения в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками расчета необходимого количества технических средств, оптимального числа подач вагонов с контейнерами на контейнерный пункт, норм времени нахождения контейнеров на станции</p>
ПК-12	Готов к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<p>Знать: устройство и основные характеристики грузовых вагонов, требования к конструкции и параметрам пассажирских вагонов, к обеспечению безопасности и комфорта, систему технического обслуживания и ремонта нетягового железнодорожного подвижного состава</p> <p>Уметь: применять сквозной контроль качества процесса, параметры технологических процессов, используемых материальных ресурсов на практике</p> <p>Владеть: навыками сравнения уровней контроля качества процесса, определять параметры технологических процессов на практике; первоначальными навыками выявления неисправностей вагонов; навыками пользования шаблонами и мерительными инструментами для определения пригодности основных деталей и узлов вагона к эксплуатации, навыками выбор рационального типа подвижного состава для перевозки грузов; навыками проведения контроля качества процесса сервиса, применения параметров технологических процессов и используемых материальных ресурсов и оценки качества процесса сервиса</p>

4 Содержание государственного экзамена

Государственный экзамен не предусмотрен образовательной программой по направлению 43.03.01 «Сервис».

5 Выпускная квалификационная работа

5.1 Требования к структуре, оформлению, порядку выполнения, критериям оценки, представлению к защите выпускной квалификационной работы

Требования к допуску к государственной итоговой аттестации, порядку проведения и процедуре апелляции изложены в СТО 2.3.5-2016 «Выпускная квалификационная работа: Требования к оформлению, порядок выполнения, критерии оценки».

5.2 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 – 2015 «Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры».

5.3 Примерный перечень тем ВКР

Производственно-технологическая деятельность:

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 путём 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 сервисной работы транспортно-экспедиционных компаний.
13. Организация сервиса по перевозке грузов в контейнерах.
14. Организация контроля полноты удовлетворения спроса на сервис по перевозке грузов.
15. Формирование параметров системы качества сервиса доставки грузов.
16. Оптимизация работы ТЦФТО за счет организации сервиса в АФТО города «Х».
17. Логистические возможности и сервис при оптимизации перевозок.
18. Совершенствование структуры предоставления сервисных услуг в вагонах повышенной комфортности.

Сервисная деятельность:

19. Применение маркетинга в грузовой работе на железнодорожном транспорте.
20. Разработка технологии ускоренной доставки грузов (на примерах конкретных грузов).
21. Внедрение системы оказания экспедиторских услуг на железнодорожном транспорте.
22. Внедрение системы «АСУ Клиент» на грузовой станции.
23. Новая технология продажи билетов на станции Х.
24. Совершенствование системы сервиса багажных перевозок.
25. Логистические сервисные технологии пассажирских перевозок.
26. Сервис в обслуживании грузоотправителей при перевозке в контейнерах тарно-штучных грузов.
27. Разработка оптимального маршрута доставки груза по направлению Г-К как элемент сервисного обслуживания клиентов
28. Совершенствование сервисного обслуживания перевозок сборных грузов
29. Совершенствование системы сервиса смешанных перевозок при организации доставки грузов в крупнотоннажных контейнерах.

30. Повышение сервисного обслуживания пассажиров в пути следования за счет совершенствования процесса продаж.

31. Разработка комплекса сервисных услуг при перевозке пассажиров с детьми в прямом сообщении.

32. Развитие сервисного обслуживания пассажиров станции «Х» на основе взаимодействия железнодорожного и автомобильного транспорта.

33. Оказание услуг по системе комплексного транспортного обслуживания на примере грузовой станции

34. Организация работы сервис-центров на станции.

35. Организация системы сервисного обслуживания пригородно-городских пассажиропотоков в узле.

36. Организация сервисной работы с грузовладельцами при перевозке смерзающихся грузов.

37. Совершенствование организации сервиса в работе компании-оператора грузового подвижного состава на основе повышения удовлетворения потребностей в транспортных услугах.

38. Организация работы железнодорожного вокзала станции в условиях развития пассажирского сервиса.

39. Организация сервиса по перевозке грузов на железнодорожном транспорте в международном сообщении.

40. Организация зимнего туристического сервиса на направлении.

41. Организация сервиса в мультимодальных пассажирских перевозках.

42. Организация билетно-кассового сервиса при обслуживании пассажиров в прямом сообщении.

43. Организация сервисных услуг в дальних пассажирских перевозках.

44. Методы определения качества сервисных услуг обслуживания клиентов при отправлении грузов.

5.4 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по государственной итоговой аттестации является написание и защита выпускной квалификационной работы (ВКР).

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.

Решение об оценке знаний студента принимается государственной экзаменационной комиссией открытым голосованием простым большинством членов комиссии, участвующих в заседании, в случае равного количества голосов решение принимает председатель ГЭК.

При оценивании результатов выполнения и защиты ВКР используются критерии оценивания компетенций (таблица 2) и общие критерии оценки ВКР (таблица 3).

Таблица 2 - Критерии оценивания компетенций и схема формирования итоговой оценки при защите выпускной квалификационной работы бакалавра направления 43.03.01 «Сервис»

Критерии оценивания компетенций		Баллы	
1. Оценка работы по формальным критериям			
1.1.	Использование литературы (достаточное количество актуальных источников, достаточность цитирования, использование нормативных документов, научной и справочной литературы ОК-5, ОК-6, ОПК-1	0-5	
1.2.	Соответствие ВКР СТО 2.3.5-2016 «Выпускная квалификационная работа: Требования к оформлению, порядок выполнения, критерии оценки» ОК-3	0-5	
ВСЕГО БАЛЛОВ		0-10	
2. Оценка работы по содержанию			
2.1.	Введение содержит следующие обязательные элементы: - актуальность темы и обоснование выбора темы; - практическая значимость работы; - цель ВКР, соответствующая заявленной теме; - круг взаимосвязанных задач, определенных поставленной целью; - объект исследования; - предмет исследования ОК-2, ОК-3	0-5	
2.2.	Содержательность и глубина проведенного теоретического исследования поставленной проблемы ОК-1, ОК-2, ОК-5, ПК-10	0-10	
2.3.	Содержательность экономико-организационной характеристики объекта исследования и глубина проведенного анализа проблемы ОК-2, ОК-4, ОК-6, ОПК-1, ОПК-2, ПК-6, ПК-10, ПК-12	0 -20	
2.4.	Содержательность рекомендаций автора по совершенствованию технологических процессов или устранению проблем в деятельности объекта исследования, выявленных по результатам проведенного анализа ОК-5, ОК-8, ОПК-2, ОПК-3, ПК-7, ПК-11	0-15	

2.5.	Оригинальность и практическая значимость предложений и рекомендаций ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-8, ПК-9	0-5	
ВСЕГО БАЛЛОВ		0-55	
3. Оценка защиты выпускной квалификационной работы			
3.1.	Качество доклада (структурированность, полнота раскрытия решенных задач для достижения поставленной цели, аргументированность выводов), культура речи ОК-2, ОК-3, ОК-6, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-9, ПК-11, ПК-12	0-5	
3.2.	Качество и использование презентационного материала (информативность, соответствие содержанию доклада, наглядность, достаточность) ОК-3, ОК-4, ОПК-1	0-5	
3.3.	Ответы на вопросы комиссии (полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания проведенной работы) ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-6, ОПК-1, ОПК-2, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-11, ПК-12	0-25	
ВСЕГО БАЛЛОВ		0-35	
СУММА БАЛЛОВ		100	

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». Компетенции сформированы на эталонном уровне в соответствии с результатами оценивания компетенции, представленными в таблице 2.

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». Формирование компетенций достигает продвинутого уровня в соответствии с результатами оценивания компетенции, представленными в таблице 2.

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». Освоен пороговый уровень формирования компетенций в соответствии с результатами оценивания компетенции, представленными в таблице 2.

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.

Шкала оценивания сформированности компетенций

Члены комиссии оценивают выступление и ответы на вопросы защищающего по столбальной 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 оценивания компетенций, демонстрируемых при защите ВКР (таблица 3), а также шкалы оценивания сформированности компетенций описаны далее по тексту.

Таблица 3 – Общие критерии оценивания ВКР

Наименование общего показателя (критерия)	Критерии оценивания	Оценка (в баллах)/ уровень
Актуальность и обоснование выбора темы	Тема актуальна, выбор темы обоснован, результаты могут быть внедрены на производстве	5 (отлично) /3 уровень (высокий)
	Тема актуальна, выбор темы обоснован, после незначительной доработки результаты могут быть внедрены на производстве	4 (хорошо) / 2 уровень (средний)
	Тема актуальна, допущены неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы	3 (удовл.) /1 уровень (пороговый)
	Тема не актуальна	2 (неудовл.)
Степень завершенности работы	Работа завершена полностью	5 (отлично) /3 уровень (высокий)
	Работа завершена, но есть замечания	4 (хорошо) / 2 уровень (средний)
	Работа завершена, но есть серьезные ошибки	3 (удовл.) /1 уровень (пороговый)
	Работа не завершена	2 (неудовл.)
Обоснованность полученных результатов и выводов	Анализ результатов верный, результаты достоверны, рекомендации соответствуют выводам	5 (отлично) /3 уровень (высокий)
	Анализ результатов верный, результаты достоверны, рекомендации содержат ошибочные выводы	4 (хорошо) / 2 уровень (средний)
	Анализ результатов содержит ошибочные суждения, рекомендации также содержат ошибочные суждения	3 (удовл.) /1 уровень (пороговый)

Наименование общего показателя (критерия)	Критерии оценивания	Оценка (в баллах)/ уровень
	Отсутствует обоснованность полученных результатов и выводов	2 (неудовл.)
Теоретическая и практическая значимость	К ВКР прилагается акт внедрения предложенного решения на предприятии	5 (отлично) /3 уровень (высокий)
	В ВКР присутствуют подробные рекомендации по внедрению полученных результатов на предприятии	4 (хорошо) / 2 уровень (средний)
	В ВКР присутствуют элементы рекомендаций по внедрению полученных результатов на предприятии	3 (удовл.) /1 уровень (пороговый)
	В ВКР не приведены рекомендации по внедрению полученных результатов на предприятии	2 (неудовл.)
Применение новых технологий	Применены и обоснованы с научной точки зрения новые технологии	5 (отлично) /3 уровень (высокий)
	Применены новые технологии	4 (хорошо) / 2 уровень (средний)
	Применены технологии, которые потеряли свою актуальность	3 (удовл.) /1 уровень (пороговый)
	Нет применения новых технологий	2 (неудовл.)
Качество доклада (композиция, полнота представления работы, убежденность автора)	Доклад структурирован, работа представлена полностью, доклад со стороны автора убедителен	5 (отлично) /3 уровень (высокий)
	Доклад структурирован, работа представлена полностью, доклад со стороны автора недостаточно убедителен	4 (хорошо) / 2 уровень (средний)
	Работа представлена полностью, доклад структурирован, доклад со стороны автора неубедителен, длительность выступления превышает регламент	3 (удовл.) /1 уровень (пороговый)
	Работа представлена не полностью, выступление не структурировано, недостаточно раскрываются причины выбора и актуальность темы	2 (неудовл.)
Качество оформления ВКР и демонстрационных материалов	Оформление ВКР и демонстрационных материалов в полной мере соответствует требованиям	5 (отлично) /3 уровень (высокий)
	Оформление ВКР и демонстрационных материалов соответствует требованиям с небольшими замечаниями	4 (хорошо) / 2 уровень (средний)

Наименование общего показателя (критерия)	Критерии оценивания	Оценка (в баллах)/ уровень
	Оформление ВКР и демонстрационных материалов не в полной мере соответствует требованиям	3 (удовл.) /1 уровень (пороговый)
	Оформление ВКР и демонстрационных материалов не соответствует требованиям	2 (неудовл.)
Культура речи, манера общения	В ходе доклада доходчиво доносит до членов комиссии суть рассматриваемых в ВКР проблем. При общении с членами комиссии полностью контролирует свое эмоциональное состояние, не нарушает морально-этические нормы делового общения	5 (отлично) /3 уровень (высокий)
	В ходе доклада доходчиво доносит до членов комиссии суть рассматриваемых в ВКР проблем. При общении с членами комиссии полностью контролирует свое эмоциональное состояние, не нарушает морально-этические нормы делового общения	4 (хорошо) / 2 уровень (средний)
	В ходе доклада не может доходчиво донести до членов комиссии суть рассматриваемых в ВКР проблем. При общении с членами комиссии испытывает трудности в регулировании своего эмоционального состояния	3 (удовл.) /1 уровень (пороговый)
	В ходе доклада не может доходчиво донести до членов комиссии суть рассматриваемых в ВКР проблем. При общении с членами комиссии демонстрирует неспособность регулировать свое эмоциональное состояние, допускает нарушение морально-этических норм делового общения	2 (неудовл.)
Умение использовать наглядные пособия, способность заинтересовать аудиторию	Умеет использовать наглядные пособия, способен заинтересовать аудиторию	5 (отлично) /3 уровень (высокий)
	Недостаточно эффективно умеет использовать наглядные пособия, способен заинтересовать аудиторию	4 (хорошо) / 2 уровень (средний)
	Недостаточно эффективно умеет использовать наглядные пособия, не способен заинтересовать аудиторию	3 (удовл.) /1 уровень (пороговый)
	Отсутствует умение использовать презентации при защите ВКР, не	2 (неудовл.)

Наименование общего показателя (критерия)	Критерии оценивания	Оценка (в баллах)/ уровень
	способен заинтересовать аудиторию	
Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания проведенной работы	Ответы полные, аргументированные, умеет убеждать, присутствует умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания проведенной работы	5 (отлично) /3 уровень (высокий)
	Ответы полные, аргументированные, но не умеет убеждать, отсутствует умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания проведенной работы	4 (хорошо) / 2 уровень (средний)
	Минимальный ответ, ответы не раскрывают до конца сущности вопроса, слабо подкрепляются положениями нормативных правовых актов, выводами и расчетами из ВКР	3 (удовл.) /1 уровень (пороговый)
	Ответы не раскрывают сущности вопроса, не подкрепляются положениями нормативных правовых актов, выводами и расчетами из ВКР	2 (неудовл.)

Если член ГЭК считает, что хотя бы одна из компетенций, закрепленных за государственным экзаменом в ГИА, сформирована ниже порогового уровня, результат государственного экзамена в целом оценивается на «неудовлетворительно».

Если среднее арифметическое уровней освоения компетенций, закрепленных за государственным экзаменом в ГИА, соответствует пороговому уровню, результат государственного экзамена в целом оценивается на «удовлетворительно».

Если среднее арифметическое уровней освоения компетенций, закрепленных за государственным экзаменом в ГИА, соответствует продвинутому уровню, результат государственного экзамена в целом оценивается на «хорошо».

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

Результаты защиты ВКР доводятся до студента сразу после закрытого заседания государственной экзаменационной комиссии.

5.5 Перечень источников литературы при выполнении выпускной квалификационной работы

Перечень источников литературы, которую необходимо использовать при

выполнении выпускной квалификационной работы по выбранной теме:

Основная литература

1. Романович Ж. А., Калачев С. Л., Сервисная деятельность: доп. М-вом образования и науки РФ в качестве учебника для студентов вузов, обучающихся по спец. "Сервис" (по обл. применения) Москва: Дашков и К, 2012.

2. Пазойский Ю. О., Шубко В. Г., Вакуленко С. П. Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте (примеры. задачи, модели, методы и решения): учебное пособие для студентов вузов ж.-д. тр ансп. Москва: Учебно-методический центр по образованию на ж.-д. трансп., 2009.

3. Сапронов Ю. Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: рекомендовано УМО по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебного пособия для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 "Сервис" Москва: Академия, 2008.

4. О железнодорожном транспорте в Российской Федерации: Федеральный закон РФ 10.01.2003г. 1,3 (в редакц. 2012г).

5. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации: Федеральный закон РФ 10.01.2003г. 1 (в редакц. 2012г).

6. Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации: Утв. приказом Минтранс России от 21.12.2010г. № 286. – М.: ООО «ТРАНСИНФО ЛТД», 2011. – 255 с.

7. Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте: Пост. Правительства РФ от (по состоянию) 2009г., № 111.

8. Правила перевозок опасных грузов по железным дорогам (в ред. 2011 г.) / Совет по ж.-д. трансп. государств-участников Содружества. – М., 2011. – 498 с.

9. Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте (Тарифное руководство №5): Приказ МПС РФ от 26.07.2002г., № 30Ц.

10. Григорьев М. Н., Долгов А. П., Уваров С. А. Логистика: продвинутый курс/ Москва: Юрайт, 2011.

11. Удальцова М. В., Наумова Е. В. Сервисология. Человек и его потребности: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса/ Москва: ОМЕГА-Л, 2011.

12. Романович Ж. А., Калачев С. Л., Романович Ж. А. Сервисная деятельность: доп. М-вом образования и науки РФ в качестве учебника для студентов вузов, обучающихся по спец. "Сервис" (по обл. применения)/ Москва: Дашков и К, 2012.

13. Панферов В. Н. Психология: для бакалавров/ Санкт-Петербург: Питер, 2013.

14. Алешин Л. И. Информационные технологии: учебное пособие/ Москва: Маркет ДС, 2010.

15. Лысенко Н. Е., Демянкова Т. В., Каширцева Т. И., 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 / Москва: Учебно-методический центр по образованию на ж.-д. трансп. , 2013.

16. Сапронов Ю. Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: рекомендовано УМО по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебного пособия для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 "Сервис"/ Москва: Академия, 2008.

Дополнительная литература

1. Журавлев Н.П., Маликов О.Б. Транспортно-грузовые системы: Учебник для студентов вузов ж/д тр-та Москва: Маршрут, 2006.

2. Лукинский В. С., Бережной В. И., Бережная Е. В., Лукинский В. В. Логистика в примерах и задачах: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности "Экономика и управление на предприятиях транспорта"/ Москва: Финансы и статистика, 2009.

3. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб. пособие для вузов/ Москва: Аспект-ПРЕСС, 2004.

4. Романович В.К. Сервисная деятельность: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис"/ СПб.: Питер, 2006.

5. Сафонова Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"/ Москва: Академия, 2007.

6. Парсаданов Г.А. Прогнозирование и планирование социально-экономической системы страны: Теоретико-метод. аспекты: Учеб. пособ. для вузов/ Москва: ЮНИТИ, 2001.

7. Плужников К. И., Чунтомова Ю. А. Транспортное экспедирование: учеб. для студентов транспортных вузов Москва: ТрансЛит, 2006.

8. Тулупов Л. П. Управление и информационные технологии на железнодорожном транспорте: учебник для студентов вузов ж.-д. транспорта Москва: Маршрут, 2005.
9. Комплексная механизация и автоматизация погрузочно-разгрузочных работ: Учебник для вузов ж.-д. транспорта /Тимошин А.А., Мачульский И.И., Голутвин В.А., Клейнерман А.Л., Копырина В.И.: Под ред. Тимошина А.А., Мачульского И.И. – М.: «Маршрут», 2003. – 400 с.
10. Грузоведение: учебник для ВУЗов изд 2-е, испр. и доп. / Козырев В.К. – М.: «РосКонсульт», 2005. – 358с.
11. Туранов Х.Т., Корнеев М.В. Транспортно-грузовые системы на железнодорожном транспорте: учебное пособие. – Екатеринбург: изд-во УрГУПС, 2008. – 445с.
12. Назаренко В.М., Назаренко К.С., Транспортное обеспечение внешнеэкономической деятельности.- М.: Центр экономики и маркетинга, 2000.-512с.
13. Прокушев Е.Ф., Внешнеэкономическая деятельность: учебник; 4-е изд., испр. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2007.
14. Управление грузовой и коммерческой работой на ж/д транспорте: Учеб. для вузов/ А.А. Смехов, В.В. Повороженко, А.Т. Дерибас и др.; под ред. А.А.Смехова. — М.: Транспорт, 1990. — 351 с.
15. Коммерческая и грузовая работа на железнодорожном транспорте: Учебник. / В.М. Семёнов и др.; под общей ред. В.М. Семёнова, М.Н. Тертерова – СПб.: – ПГУПС, 1995 – 262с.
16. Гриневич Г.П. Комплексная механизация и автоматизация погрузочно-разгрузочных работ на железнодорожном транспорте. – М.: «Транспорт», 1987. - 296 с.
17. Плужников К.И., Транспортное экспедирование. – М.: Росконсультант, 1999. – 573с.
18. Иванкова Л.Н., Иванков А.Н., Комаров А.В. Сервис на транспорте. Учебное пособие для вузов ж.-д. транспорта.– М.: Маршрут, 2005. –75с.
19. Величко В.И., Сотников Е.А., Голубев Б.Л., Система фирменного транспортного обслуживания. - М., 2001, - 183с.
20. Бешкетов В.К., Носков Ю.А. Обеспечение сохранности грузов при железнодорожных перевозках. Справочник.- М.: Транспорт, 1982. – 238 стр.
21. Соловейчик М.З., Сотникова Т.А. Организация пассажирских перевозок: Учебник для техникумов. – М.: Транспорт, 1977. – 224с.
22. Перепон В.П. Организация перевозок грузов: Учебник для техникумов и колледжей ж.-д. трансп. — М.: Маршрут, 2003. - 614 с.

23. Семищенко В. Н. Багажные перевозки: Пособие приемосдатчику груза и багажа в поездах и багажных отделениях станций Москва: Издательство УМЦ ЖДТ (Маршрут), 2005
24. Семищенко В. Н. Пассажирские перевозки Москва: Издательство УМЦ ЖДТ (Маршрут), 2005
25. Правила перевозок грузов железнодорожным транспортом. Сборник–книга 1. / Дирекция железных дорог МПС РФ. – М.: Юридическая фирма «Юр–транс», 2003. – 708 с.

Интернет-ресурсы

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

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

<http://www.rzd-parther.ru>.

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

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

<http://znanium.com>.

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

5.6 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 4 – Результаты освоения ОП ВО (ВКР)

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО (ВКР)	Лица, оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
ДПК-1	Текст ВКР	Знать: существующие методы и особенности выбора методов выполнения работы по обеспечению доступности транспортных объектов и услуг транспортной инфраструктуры инвалидам	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на		Члены ГЭК

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО (ВКР)	Лица, оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
	вопросы членов ГЭК	и маломобильным группам населения. Уметь: выполнять работы по обеспечению доступности транспортных объектов и услуг транспортной инфраструктуры инвалидам и маломобильным группам населения. Владеть: методами, методиками выполнения работы по обеспечению доступности транспортных объектов и услуг транспортной инфраструктуры инвалидам и маломобильным группам населения	
Общекультурные			
ОК-1	Текст ВКР	Знать: структуру философского знания, его место и роль в современной жизни, методы и приёмы философского анализа проблем; основные события и факты российской и мировой истории; движущие силы, закономерности и этапы исторического процесса; особенности социальной политики российского государства Уметь: анализировать социально значимые процессы, явления и исторические проблемы; интерпретировать социально-значимые явления в профессиональной сфере; оценивать социально-значимые явления в профессиональной сфере Владеть: навыками уважительного и бережного отношения к историческому наследию и культурным традициям; навыками толерантного восприятия исторических, социальных и культурных различий; способами формирования социально значимых процессов и отношений	Научный руководитель, рецензент
ОК-2	Текст ВКР	Знать: базовые положения экономических наук при решении социальных и профессиональных задач	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК	Уметь: применить и анализировать базовые положения экономических наук при решении социальных и профессиональных задач, давать оценку страховой деятельности	Члены ГЭК
	Доклад на защите и презентация работы	Владеть: навыками применения базовых экономических знаний и умений при решении социальных и профессиональных задач	Члены ГЭК

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО (ВКР)	Лица, оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
ОК-3	Текст ВКР	<p>Знать: подробные характеристики стилей современного русского языка, особенности и специфические характеристики письменной и устной речи; правила ведения монологической и диалогической речи;</p> <p>Уметь: выстраивать успешную коммуникацию и отстаивать свою точку зрения при сохранении отношений, строить устную и письменную речь в зависимости от целей коммуникации и ситуации, в которой происходит общение</p> <p>Владеть: иностранным языком в сфере профессионального общения, навыками ведения дискуссии и полемики; навыками организации речи и создания текстов на высоком уровне</p>	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК		Члены ГЭК
	Доклад на защите и презентация работы		Члены ГЭК
ОК-4	Текст ВКР	<p>Знать: многообразие мировых культур, их взаимосвязь их тенденции, теоретические основы работы в коллективе, в том числе принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами с учетом нестандартных ситуаций</p> <p>Уметь: демонстрировать толерантность к другим культурам, поддерживать партнерские отношения, взаимодействовать на основе социальных норм, демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию дружественных отношений с опорой на самоконтроль, самостоятельно реализовывать способность работать в коллективе</p> <p>Владеть: навыками логического мышления, критического восприятия информации, методами культурологического мышления, применения принципов и методов организации и управления малыми и средними коллективами, оценкой качеств коллектива и работника</p>	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК		Члены ГЭК
ОК-5	Текст ВКР	<p>Знать: механизмы повышения мотивации личностного роста; свои личностные особенности способствующие и препятствующие успешному личностному и профессиональному развитию и росту</p> <p>Уметь: строить целостную систему личностного</p>	Научный руководитель, рецензент
	Доклад на защите и презентация работы		Члены ГЭК

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО (ВКР)	Лица, оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
		<p>духовного и физического развития в виде формирования человеческих качеств и достоинств, критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности, использовать средства, методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций</p> <p>Владеть: навыками постоянного совершенствования, саморазвития и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ</p>	
ОК-6	Текст ВКР	<p>Знать: основные нормативные правовые документы: правовые понятия и термины, источники права, нормативные правовые акты, необходимые для профессиональной деятельности; требования, установленные техническими регламентами, стандартами в сфере качества, стандартизации и сертификации услуг</p>	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК		Члены ГЭК
		<p>Уметь: разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг; понимать взаимосвязь государства и права, права как регулятора общественной жизни (включая взаимоотношения человека и природы, человека и производственной сферы)</p> <p>Владеть: навыками применения текущего законодательства; поиска с применением новых информационных технологий, нормативных правовых актов, необходимых для профессиональной деятельности</p>	
ОК-7	Текст ВКР	<p>Знать: цель, задачи, понятия, принципы, методы физического воспитания</p> <p>Уметь: разработать конспект занятия (поставить, цель, задачи выбрать средства, методы и формы физического воспитания) для организации самостоятельного проведения занятия, самоконтроля</p> <p>Владеть: навыками формулирования цели,</p>	Научный руководитель, рецензент

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО (ВКР)	Лица, оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
		постановки задач, подбора средств, методов и форм физкультурно-оздоровительной деятельности с учетом социальной, профессиональной среды и с учетом безопасности жизнедеятельности; физкультурно-оздоровительными технологиями для организации самостоятельных занятий; двигательными навыками на высоком уровне физической и профессионально-прикладной физической подготовленности	
ОК-8	Ответы на вопросы членов ГЭК	<p>Знать: правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности; средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса</p> <p>Уметь: организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам; применять экозащитную технику в технологических процессах</p> <p>Владеть: основами обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях</p>	Члены ГЭК
<i>Общепрофессиональные</i>			
ОПК-1	Текст ВКР	<p>Знать: цели, задачи, принципы и основные направления обеспечения информационной безопасности государства; сущность и значение информации в развитии современного информационного общества; основные требования информационной безопасности; способы и методы использования информации; принципы организации информационных систем в соответствии с требованиями по защите информации; принципы и методы организационной защиты информации; основные нормативные правовые акты в области информационной безопасности и защиты информации</p> <p>Уметь: понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества; соблюдать основные</p>	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК		Члены ГЭК
	Доклад на защите и презентация работы		Члены ГЭК

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО (ВКР)	Лица, оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
		<p>требования информационной безопасности; организовывать работу с соблюдением требований информационной безопасности</p> <p>Владеть: навыком применения принципов основ информатики; навыками в области применения прикладных программных средств</p>	
ОПК-2	Текст ВКР	<p>Знать: теоретические основы разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений; особенности и структуру транспортного сервиса; методы улучшения качества предоставляемых пассажирам и грузовладельцам услуг принципах сервисного обслуживания при экспедировании грузов</p> <p>Уметь: разрабатывать и реализовывать технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений; определять базовый и оптимальный уровень сервиса с учетом различных форм его расчета; комплексно анализировать качество сервиса на транспорте методом экспертных оценок</p> <p>Владеть: навыками организации дополнительного сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте: ускорение доставки грузов; расчет и применение договорных тарифов; мониторинг пассажирских перевозок</p>	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК		Члены ГЭК
	Доклад на защите и презентация работы		Члены ГЭК
ОПК-3	Ответы на вопросы членов ГЭК	<p>Знать: основные термины, используемые при организации международной доставки груза железнодорожным и автотранспортом; основные термины, используемые при составлении контракта купли-продажи; технические и технологические возможности разных видов транспорта; методы проектирования складов и погрузочно-разгрузочные машины, применяемые при осуществлении грузовых операций, положения о взаимоотношениях перевозчиков и владельцев железнодорожных путей необщего пользования; принципы организации технологического процесса сервиса</p> <p>Уметь: составлять типовой международный контракт купли-продажи; применять базисные условия поставки в соответствии с требованиями</p>	Члены ГЭК
	Доклад на защите и презентация работы		Члены ГЭК

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО (ВКР)	Лица, оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
		<p>сторон международного контракта купли-продажи; осуществить выбор схемы комплексной механизации переработки груза и определять параметры складов, а также использовать знания на транспортном рынке и в сфере оказания клиентуре ряда сопутствующих перевозке услуг; анализировать порядок разработки технологии процесса сервиса, выбор ресурсов и технических средств для его реализации</p> <p>Владеть: навыками организации процесса международной доставки груза железнодорожным транспортом; навыками организации процесса международной доставки груза автотранспортом; навыками организации смешанной перевозки учитывая специфику направления; навыками работы грузовой станции и приемами сменно-суточного планирования работы железнодорожных станций, способами обоснования показателей качества обслуживания клиентов железнодорожным транспортом</p>	
Профессиональные компетенции:			
а) <i>производственно-технологическая деятельность:</i>			
ПК-6	Ответы на вопросы членов ГЭК	<p>Знать: совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя, знать основы конфликтологии, методы психодиагностики; предоставляемые услуги при обслуживании пассажиров с использованием информационных технологий и современных методов обслуживания;</p> <p>Уметь: применять методики психодиагностики, экспресс - диагностики потребностей, мотивов и целей потребителя в практической деятельности; предложить качественное обслуживание пассажиров по возможному варианту перевозки с использованием информационных технологий и современных методов обслуживания</p> <p>Владеть: приемами изучения личности потребителя; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками организации пассажирских перевозок и быть готовым к компромиссу с пассажиром при выборе услуг,</p>	Члены ГЭК
	Доклад на защите и презентация работы		Члены ГЭК

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО (ВКР)	Лица, оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
		услугами сервиса при организации пассажирских перевозок	
ПК-7	Текст ВКР	Знать: коммерческую работу на железнодорожном транспорте, технологию выполнения коммерческих операций, рациональные приемы работы с клиентами; современные информационные технологии в сервисе; основные понятия, опыт создания и направления развития автоматизированных систем и информационных технологий Уметь: модернизировать современные информационные технологии и системы для достижения цели повышения качества обслуживания пользователей услуг транспорта Владеть: навыками проектирования, внедрения и улучшения информационных систем; навыком проведения анализа информационных систем разных видов транспорта	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК		Члены ГЭК
	Доклад на защите и презентация работы		Члены ГЭК
б) сервисная деятельность:			
ПК-8	Ответы на вопросы членов ГЭК	Знать: этнокультурные традиции, историю, религию; специфику осуществления и сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; Уметь: диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; организовать деятельность, в связи со спецификой культурной среды, знанием традиций, религией, историей Владеть: навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; навыками применения этно-культурных традиций для оптимизации сервисной деятельности	Члены ГЭК
ПК-9	Ответы на вопросы членов ГЭК	Знать: представление, содержание и порядок реализации основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности; основные потребности и психофизиологические возможности человека; их взаимосвязь с социальной активностью личности; структуру обслуживания с учетом природных и	Члены ГЭК
	Доклад на защите и презентация работы		Члены ГЭК

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО (ВКР)	Лица, оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
		<p>социальных факторов;</p> <p>Уметь: самостоятельно выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности с опорой на самоконтроль; оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей</p> <p>Владеть: приемами изучения личности потребителя; методиками диагностики поведения и влияния на потребителя; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыком выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности с опорой на самоконтроль</p>	
ПК-10	Текст ВКР	<p>Знать: теоретические основы сертификации метрологии, стандартизации; порядок проведения сертификации, подтверждения соответствия, принципы построения международных и отечественных стандартов; теоретические основы проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса</p> <p>Уметь: проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса; анализировать результаты экспертизы объектов сервиса; разрабатывать для своего предприятия нормативные правовые документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг в области железнодорожного транспорта</p> <p>Владеть: навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса; навыком разработки, использования и анализа нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг</p>	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК		Члены ГЭК
	Доклад на защите и презентация работы		Члены ГЭК
ПК-11	Текст ВКР	<p>Знать: виды и формы сервиса, предлагаемого при перевозках груза в контейнерах и при транспортно-экспедиционном обслуживании</p> <p>Уметь: работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать виды, формы и</p>	Научный руководитель, рецензент
	Ответы на вопросы членов ГЭК		Члены ГЭК

Код компетенции	Компоненты, подлежащие оцениванию	Результаты освоения ОП ВО (ВКР)	Лица, оценивающие сформированность компетенций
1	2	3	4
	Доклад на защите и презентация работы	<p>объема процесса; реализовывать коммуникативные умения в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками расчета необходимого количества технических средств, оптимального числа подач вагонов с контейнерами на контейнерный пункт, норм времени нахождения контейнеров на станции</p>	Члены ГЭК
ПК-12	Ответы на вопросы членов ГЭК	<p>Знать: устройство и основные характеристики грузовых вагонов, требования к конструкции и параметрам пассажирских вагонов, к обеспечению безопасности и комфорта, систему технического обслуживания и ремонта нетягового железнодорожного подвижного состава</p> <p>Уметь: применять сквозной контроль качества процесса, параметры технологических процессов, используемых материальных ресурсов на практике</p> <p>Владеть: навыками сравнения уровней контроля качества процесса, определять параметры технологических процессов на практике; первоначальными навыками выявления неисправностей вагонов; навыками пользования шаблонами и мерительными инструментами для определения пригодности основных деталей и узлов вагона к эксплуатации, навыками выбора рационального типа подвижного состава для перевозки грузов; навыками проведения контроля качества процесса сервиса, применения параметров технологических процессов и используемых материальных ресурсов и оценки качества процесса сервиса</p>	Члены ГЭК
	Доклад на защите и презентация работы		Члены ГЭК

Для оценки выпускной квалификационной работы применяется пятибалльная система оценки.

Кроме того, в качестве методических материалов, определяющих процедуру оценивания, используются положения:

ПЛ 2.3.23 – 2015 «Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры»;

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

ПЛ 2.3.22–2014 «О формировании фонда оценочных средств».

6. Материально-техническое и программное обеспечение государственной итоговой аттестации

Для проведения ГИА используются аудитории университета, оборудованные средствами мультимедиа. При выполнении ВКР используется MIDAS Civil или ПК ЛИРА.

7. Информационные ресурсы, поисковые системы, базы данных

№п/п	Адрес в интернете, наименование, назначение
<u>1</u>	http://libgost.ru Библиотека ГОСТов и других нормативных документов
<u>2</u>	http://umczdt.ru (учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте)
<u>3</u>	bb.usurt.ru (система электронной поддержки обучения УрГУПС)
<u>4</u>	Консультант плюс http://www.consultant.ru/
<u>5</u>	ГАРАНТ http://www.garant.ru/
<u>6</u>	NormaCS 3.0
<u>7</u>	ОАО РЖД www.rzd.ru
<u>8</u>	Сметный портал http://www.ocenchik.ru/
<u>9</u>	Сметный портал http://www.e-smeta.ru/