

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Институт отраслевого менеджмента
Факультет рыночных технологий
Кафедра Маркетинга и торгового дела

УТВЕРЖДЕНО



И.о. директора
института отраслевого менеджмента

Федотов И.В.

«13» декабря 2018 г.

Протокол ученого совета ИОМ

от «13» декабря 2018 г.

№ 40

ПРОГРАММА

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

направление подготовки

43.03.01 – Сервис

направленность (профиль) "Социально-культурный сервис"

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

очная

Москва, 2018 г.

Авторы–составители:

д.э.н. Г.М.Дехтярь,
к.э.н., проф. Красюк И.Н.,
к.э.н., доц. Комаров В.М.
к.э.н. Шальнова О.А.

Заведующая кафедрой маркетинга и торгового дела, к.э.н., доцент Сяглова Ю.В.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Виды и объем государственной итоговой аттестации
2. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы
 - 2.1. Перечень профессиональных компетенций, владение которыми должен продемонстрировать обучающийся в ходе ГИА:
 - 2.1.1. При защите выпускной квалификационной работы
 - 2.1.2. При сдаче государственного экзамена
 - 2.2. Перечень общепрофессиональных компетенций, на основе которых были освоены профессиональные компетенции
 - 2.3. Перечень универсальных компетенций, подтверждающих наличие у выпускника общих знаний и социального опыта
3. Показатели и критерии оценивания компетенций
 - 3.1. Выпускная квалификационная работа
 - 3.2. Государственный экзамен
4. Шкалы оценивания
 - 4.1. Выпускная квалификационная работа
 - 4.2. Государственный экзамен
5. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы
 - 5.1. Содержание государственного экзамена
 - 5.2. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен
 - 5.3. Общая характеристика выпускной квалификационной работы
 - 5.4. Перечень рекомендуемых тем ВКР
6. Методические материалы
 - 6.1. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену
 - 6.2. Порядок подготовки и выполнения выпускной квалификационной работы. Требования по оформлению выпускной квалификационной работы.
 - 6.3. Руководство и консультирование
 - 6.4. Процедура защиты выпускной квалификационной работы
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение государственного экзамена
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Нормативные правовые документы

Введение

Программа государственной итоговой аттестации предназначена для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению «Сервис», направленность (профиль) «Социально-культурный сервис» и включает в себя вопросы, связанные с подготовкой и проведением государственного экзамена, а также разработкой и защитой выпускной квалификационной работы (ВКР).

Программа разработана на основании Федерального закона от 27 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее Федеральный закон), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Приказ от 5 апреля 2017 года № 301), Положения о проведении в РАНХиГС государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденного приказом ректора Академии от 25.03.2016 № 01-1502 (в ред. от 16.11.2017г. № 01-7946) и образовательного стандарта Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, утвержденного приказом ректора Академии от 11 августа 2016 г. № 01-4395 и разработанного на основе федерального государственного образовательного стандарта 43.03.01 Сервис, учебных планов, календарных учебных графиков.

Государственная итоговая аттестация выпускника Академии осуществляется государственными аттестационными комиссиями, организуемыми по каждой образовательной программе.

1. Виды и объем государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация включает государственный экзамен и защиту выпускной квалификационной работы.

Общая трудоемкость итоговой государственной аттестации:

9 зачетных единиц – 324 академических часа,

из них:

подготовка и сдача государственного экзамена - 3 зачетные единицы – 108 академических часов,

подготовка к защите выпускной квалификационной работы - 3 зачетные единицы – 108 академических часов,

защита выпускной квалификационной работы - 3 зачетные единицы – 108 академических часов.

2. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы

2.1. Перечень профессиональных компетенций, владение которыми должен продемонстрировать обучающийся в ходе ГИА:

2.1.1. При защите выпускной квалификационной работы

Организационно-управленческая деятельность:

Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

Научно-исследовательская деятельность:

Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

Производственно-технологическая деятельность:

Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

Сервисная деятельность:

Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);

Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);

Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12);

Готовность к организации клиентоориентированного сервиса (ДПК-1).

2.1.2. При сдаче государственного экзамена

Организационно-управленческая деятельность:

Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

Научно-исследовательская деятельность:

Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

Производственно-технологическая деятельность:

Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

Сервисная деятельность:

Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);

Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);

Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12);

Готовность к организации клиентоориентированного сервиса (ДПК-1).

Перечень ПК подтверждает готовность выпускника выполнять обобщённые трудовые и трудовые функции, на которые ориентирована образовательная программа.

2.2. Перечень общепрофессиональных компетенций, на основе которых были освоены профессиональные компетенции

Способность 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 (ОПК-1);

Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

Способность выявлять, определять и предлагать социально значимые виды сервиса для потребителя, общества и государства (ОПК ОС-4).

2.3. Перечень универсальных компетенций, подтверждающих наличие у выпускника общих знаний и социального опыта

Способность применять критический анализ информации и системный подход для решения задач обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции (УК ОС-1);
 Способность разработать проект на основе оценки ресурсов и ограничений (УК ОС-2);
 Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе (УК ОС-3);
 Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках (УК ОС-4);
 Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества (УК ОС-5);
 Способность выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК ОС-6);
 Способность поддерживать уровень физического здоровья, достаточного для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (УК ОС-7);
 Способность создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК ОС-8);
 Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (УК ОС-9);
 Способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности (УК ОС-10).

3. Показатели и критерии оценивания компетенций

3.1. Выпускная квалификационная работа

Код компет енции	Наименование компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Способ/средство оценивания
ПК-1	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Использует различные методы для создания текстов с помощью программных средств; основные факторы, влияющие на формирование контактной зоны	Выбраны методы и направления ведения предпринимательско й деятельности; проведено сравнение различных методов персональных продаж, их сильные и слабые стороны; сформированы клиентурные отношения	Самостоятельна я работа во время написания ВКР, коммуникации с научным руководителем, главы ВКР, текст ВКР, выводы по ВКР, предложенные варианты (мероприятия) по повышению эффективности конкретной проблемы, иллюстративный материал работы, графики,
ПК-2	Готовность к планированию производственно -хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения	Определяет направления бизнес планирования предприятия сервиса; определяет особенности, преимущества и недостатки	Рассчитаны основные показатели эффективности деятельности предприятия, рассчитана прибыль и рентабельность; проведена оценка используемых	

	конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	управления по системе бизнес-процессов; обобщает необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разрабатывает регламент	ресурсов предприятий сервиса	диаграммы, расчеты, литература, отзыв руководителя, презентация, процесс защиты и ответы на вопросы во время защиты
ПК-3	Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Опирается на знания источников получения профессиональных знаний и умений на иностранном языке; составляет отчеты, доклады, презентации; обобщает необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разрабатывает регламент на основе обобщенного отечественного и зарубежного опыта	Приобретены, использованы и обновлены профессиональные знания в соответствии с актуальными тенденциями в конкретной области профессиональных знаний, и использованием оригинальных иностранных источников	
ПК-4	Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Анализирует интересы и запросы потребителей на основе региональных факторов; анализирует процессы и явления, происходящие в обществе; ориентируется в системе страноведческих понятий и умеет их применять в практической деятельности	Использованы методы институционального анализа поведения потребителей, производителей, собственников ресурсов и государства; проведена оценка природно-ресурсного, культурно-исторического и социально-экономического потенциала для	

			целей развития туризма
ПК-5	Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	Применяет количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строит экономические, финансовые и организационно-управленческие модели; характеризует инновационные процессы и явления, происходящие в сфере услуг	Разработаны и приняты инновационные управленческие решения в сфере сервиса; разработаны, реализованы и оценены инновационные проекты в сфере сервиса
ПК-6	Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Выбраны оптимальные процессы сервиса, соответствующие запросам потребителя; проведены исследования по определению особенностей требований потребителей	Внедрены и использованы современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг потребителю; проведены исследования по определению особенностей требований потребителей
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Свободно ориентируется по физическим, политическим и социально-экономическим картам, дает характеристику отдельным элементам природной среды, устанавливает систему взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью	Спрогнозированы возможные затруднения в международных коммуникационных операциях в ситуациях кросс-культурных различий; внедрены и использованы в профессиональной деятельности информационные системы с учетом процесса сервиса

		предприятия социально-культурного сервиса	
ПК-8	Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурным и, историческими и религиозными традициями	Установлены и налажены деловые отношения и взаимодействие с представителями деловых кругов из других стран с учетом этнокультурных и религиозных различий; проведены исследования особенностей потребителя и проанализированы этнокультурные, исторические и религиозные традиции	Определены особенности диверсификации сервисной деятельности; разработаны элементы оптимизации сервисной деятельности, соответствующие запросам потребителя с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций
ПК-9	Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Исследованы вопросы обеспечения качества услуг в сервисной деятельности; применены основные положения и методы социально-психологического исследования и анализа при решении социальных и профессиональных задач	Использованы методы социально-психологического анализа при решении социальных и профессиональных задач; учтены социально значимые факторы в жизни инвалидов; выявлены с помощью психодиагностических методик психологические особенности личности
ПК-10	Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Составляет или вводит коррективы в документы в соответствии с требованиями Национальных государственных стандартов; своевременно распознает	Составлен пакет документов в соответствии с нормативной базой стандартов РФ; применена информация о механизмах международного сотрудничества в

		проблемы, связанные с поиском средств повышения качества туристского продукта	области туризма; спланированы этапы реализации проекта предприятия сервиса	
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Определяет ключевые факторы, влияющие на привлечение и удержание клиентов; логически выстраивает выводы для повышения эффективности имиджа	Выявлены ключевые факторы, влияющие на привлечение и удержание клиентов; проанализирована экономическая и социальная эффективность деятельности подразделений по управлению персоналом и сделаны соответствующие выводы	
ПК-12	Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Анализирует количественные и качественные показатели; обобщает необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разрабатывает регламент	Проанализированы количественные и качественные показатели; осуществлен контроль качества процесса сервиса, технологические процессы, используемые ресурсы	
ДПК-1	Готовность к организации клиентоориентированного сервиса	Проводит диагностику делового партнера и анализирует ситуации межличностного взаимодействия; обобщает необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разрабатывает регламент	Проанализированы покупательские сигналы клиента, проведено исследование покупательского поведения; использованы современные технологии эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации	

3.2. Государственный экзамен

Код компетенции	Наименование компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Способ/средство оценивания
ПК-1	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Использует различные методы для создания текстов с помощью программных средств; основные факторы, влияющие на формирование контактной зоны	Выбраны методы и направления ведения предпринимательской деятельности; проведено сравнение различных методов персональных продаж, их сильные и слабые стороны; сформированы клиентурные отношения	Ответы на вопросы билета и дополнительные вопросы членов ГЭЖ
ПК-2	Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Определяет направления бизнес планирования предприятия сервиса; определяет особенности, преимущества и недостатки управления по системе бизнес-процессов; обобщает необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разрабатывает регламент	Рассчитаны основные показатели эффективности деятельности предприятия, рассчитана прибыль и рентабельность; проведена оценка используемых ресурсов предприятий сервиса	
ПК-3	Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Опирается на знания источников получения профессиональных знаний и умений на иностранном языке; составляет отчеты, доклады, презентации; обобщает необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего	Приобретены, использованы и обновлены профессиональные знания в соответствии с актуальными тенденциями в конкретной области профессиональных знаний, и использованием оригинальных	

		запросам потребителя, разрабатывает регламент на основе обобщенного отечественного и зарубежного опыта	иностраных источников	
ПК-4	Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Анализирует интересы и запросы потребителей на основе региональных факторов; анализирует процессы и явления, происходящие в обществе; ориентируется в системе страноведческих понятий и умеет их применять в практической деятельности	Использованы методы институционального анализа поведения потребителей, производителей, собственников ресурсов и государства; проведена оценка природно-ресурсного, культурно-исторического и социально-экономического потенциала для целей развития туризма	
ПК-5	Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	Применяет количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строит экономические, финансовые и организационно-управленческие модели; характеризует инновационные процессы и явления, происходящие в сфере услуг	Разработаны и приняты инновационные управленческие решения в сфере сервиса; разработаны, реализованы и оценены инновационные проекты в сфере сервиса	
ПК-6	Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления	Выбраны оптимальные процессы сервиса, соответствующие запросам потребителя; проведены	Внедрены и использованы современные сервисные технологии в процессе предоставления	

	услуг, соответствующих требованиям потребителей	исследования по определению особенностей требований потребителей	услуг потребителю; проведены исследования по определению особенностей требований потребителей	
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Свободно ориентируется по физическим, политическим и социально-экономическим картам, дает характеристику отдельным элементам природной среды, устанавливает систему взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью предприятия социально-культурного сервиса	Спрогнозированы возможные затруднения в международных коммуникационных операциях в ситуациях кросс-культурных различий; внедрены и использованы в профессиональной деятельности информационные системы с учетом процесса сервиса	
ПК-8	Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурным и, историческими и религиозными традициями	Установлены и налажены деловые отношения и взаимодействие с представителями деловых кругов из других стран с учетом этнокультурных и религиозных различий; проведены исследования особенностей потребителя и проанализированы этнокультурные, исторические и религиозные традиции	Определены особенности диверсификации сервисной деятельности; разработаны элементы оптимизации сервисной деятельности, соответствующие запросам потребителя с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций	
ПК-9	Способность выделять и учитывать	Исследованы вопросы обеспечения	Использованы методы социально-психологического	

	основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	качества услуг в сервисной деятельности; применены основные положения и методы социально-психологического исследования и анализа при решении социальных и профессиональных задач	анализа при решении социальных и профессиональных задач; учтены социально значимые факторы в жизни инвалидов; выявлены с помощью психодиагностических методик психологические особенности личности	
ПК-10	Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Составляет или вводит коррективы в документы в соответствии с требованиями Национальных государственных стандартов; своевременно распознает проблемы, связанные с поиском средств повышения качества туристского продукта	Составлен пакет документов в соответствии с нормативной базой стандартов РФ; применена информация о механизмах международного сотрудничества в области туризма; спланированы этапы реализации проекта предприятия сервиса	
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Определяет ключевые факторы, влияющие на привлечение и удержание клиентов; логически выстраивает выводы для повышения эффективности имиджа	Выявлены ключевые факторы, влияющие на привлечение и удержание клиентов; проанализирована экономическая и социальная эффективность деятельности подразделений по управлению персоналом и сделаны соответствующие выводы	
ПК-12	Готовность к осуществлению контроля качества процесса	Анализирует количественные и качественные показатели; обобщает	Проанализированы количественные и качественные показатели; осуществлен	

	сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разрабатывает регламент	контроль качества процесса сервиса, технологические процессы, используемые ресурсы	
ДПК-1	Готовность к организации клиентоориентированного сервиса	Проводит диагностику делового партнера и анализирует ситуации межличностного взаимодействия; обобщает необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разрабатывает регламент	Проанализированы покупательские сигналы клиента, проведено исследование покупательского поведения; использованы современные технологии эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации	

4. Шкалы оценивания

4.1. Выпускная квалификационная работа

Оценка	Требования к знаниям
«отлично»	ВКР написана на надлежащем уровне, использованы труды отечественных и зарубежных ученых: монографические источники, периодическая печать, возможности интернет, статистическая информация, собственные расчеты студента, выполненные на персональном компьютере. Отражены: практическая значимость (ценность) работы; применение современной методологии исследования; умение работать со статистическими источниками и экономической литературой; использование для расчетов персональных компьютеров; комплексный, системный подход к разработке и решению темы; наличие элементов творчества; умение грамотно, стройно и логически обоснованно излагать свои мысли, исследования и результаты, обобщать расчеты, строить графики и диаграммы по экономическим показателям. Присутствует анализ с выявлением причинно- следственных связей между событиями, показателями, факторами. Указанные факторы оцениваются, приводятся собственные выводы, авторская позиция по отношению к предмету исследования. Разработаны конкретные меры

	(организационные, практические) по улучшению положения объекта исследования.
«хорошо»	Раскрыты наиболее существенные, значимые аспекты ВКР. Выявлены основные проблемы, связанные с темой, показаны предпосылки их возникновения и сущность. Выработаны конкретные организационные, технико-экономические и иные рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия хотя бы по одной из ключевых проблем, поставленных в теоретическом разделе.
«удовлетворительно»	ВКР носит исследовательский характер, содержит теоретические положения, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом практического опыта по исследуемой проблеме, имеет заметные отклонения от темы, неполноту и нарушение последовательности изложения, беден терминологический словарь и однообразны теоретические конструкции, отсутствуют содержательное и стилевое единство (переход к публицистике), допущены серьезные фактические и теоретические ошибки, недостаточно доказательны выводы.
«неудовлетворительно»	Цели и задачи ВКР не соответствуют утвержденной теме работы. Достоверность результатов ставится под сомнение, оригинальность и новизна результатов отсутствует. Результаты не представляют практической ценности. ВКР не соответствует требованиям. Презентация и/или доклад не отражает сути выпускной работы. Не продемонстрировано владение материалом работы. Ответы на вопросы не даны.

4.2. Государственный экзамен

Оценка	Требования к знаниям
«отлично»	<ul style="list-style-type: none"> • Приводятся полные сведения по вопросам билета. • Демонстрируются глубокие знания по вопросам билета. • Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. • Даются ответы на все вопросы членов ГЭК.
«хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> • Приводятся основные сведения относительно вопросов билета. • Демонстрируются неполные знания по вопросам билета. • Ответы на заданные вопросы даются с незначительными ошибками или неточностями.
«удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> • Приводятся скудные сведения по вопросам билета. • Демонстрируются поверхностные знания вопросов в билете. • Имеются затруднения с ответами на вопросы членов ГЭК.
«неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> • Не продемонстрировано владение материалом работы. • Ответы на вопросы не даны.

5. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы

5.1. Содержание государственного экзамена

Государственный экзамен представляет собой итоговый экзамен, который должен наряду с требованиями к содержанию отдельных дисциплин, перечень которых определяется вузом, учитывать также общие требования к выпускнику, предусмотренные образовательным стандартом Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ по направлению Сервис.

Государственный экзамен осуществляется в форме устного опроса по экзаменационному билету, включающему два вопроса, позволяющих выявить теоретическую подготовку к решению профессиональных задач. Первый вопрос по дисциплинам базовой части образовательной программы, а второй вопрос – по дисциплинам вариативной части.

5.2. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

Перечень вопросов по базовой части образовательной программы

1. Организационно-правовые формы организации. Факторы, определяющие выбор организационно-правовой формы. Особенности организационно – правовых форм предприятий отрасли.
2. Основные фонды организации: состав, классификация, оценка. Износ и амортизация основных фондов.
3. Основные фонды организации. Анализ эффективности использования основных фондов, пути ее повышения.
- 4.оборотные фонды организации, их состав и структура, материально – вещественная форма на каждом этапе производственного цикла. Показатели эффективности использования.
5. Заработная плата в организации. Системы и формы оплаты труда. Особенности начисления заработной платы на предприятиях отрасли.
6. Понятие затрат, расходов и себестоимости продукции. Понятие и виды себестоимости. Группировка расходов организации.
7. Показатели финансово – хозяйственной деятельности организации. Прибыль, виды прибыли. Порядок формирования и использования прибыли.
8. Прибыль и рентабельность организации, система показателей рентабельности. Анализ рентабельности, пути повышения.
9. Цена, элементы цены, классификация цен. Процесс ценообразования в организации.
10. Планирование деятельности организации, сущность и задачи планирования. Структура и показатели планов организации.
11. Функции управления, их содержание и роль в деятельности предприятия.
12. Классификация и характеристика коммуникаций в процессе управления. Роль и содержание межличностных коммуникаций. Барьеры на пути эффективных коммуникаций.
13. Основные параметры и свойства корпоративной культуры. Типология корпоративных культур. Функции корпоративной культуры в управлении организацией и ее персоналом.
14. Мотивация как функция управления. Мотивационные теории. Особенности мотивации персонала на предприятиях сервиса.

15. Подходы к принятию управленческих решений и их классификация. Методы принятия решений. Принципы эффективности принятия решений.
16. Особенности формирования организационных структур в сервисе. Современные тенденции в развитии структур управления.
17. Управление персоналом: понятие кадров и персонала, классификация персонала. Принципы работы с кадрами, методы управления персоналом.
18. Управление конфликтами на предприятии сервиса. Типы и виды конфликтов. Методы управления конфликтами.
19. Эффективность управления: понятие, критерии и показатели эффективности управления, и подходы к их определению.
20. Организационное поведение: основные параметры, свойства, типология и методы управления.
21. Этапы целевого маркетинга: сегментация рынка, критерии отбора сегментов, стратегии маркетинга по охвату выбранных сегментов, стратегии позиционирования товаров и услуг.
22. Основные элементы комплекса маркетинга (4P/4C). Основные инструменты комплекса маркетинга услуги (7P).
23. Жизненный цикл товара/услуги, его основные этапы и политика маркетинга на разных этапах ЖЦТ.
24. Характеристика внешней макро- и микро-среды и внутренней среды маркетинга. Методы анализа (SWOT, PEST).
25. Современные инструменты продвижения предприятий сервиса.
26. Сущность и понятие предпринимательства. Цели и задачи предпринимательской деятельности. Субъекты и объекты предпринимательской деятельности. Факторы, влияющие на предпринимательскую деятельность.
27. Малое предпринимательство и его роль в развитии экономики. Основные преимущества и недостатки малого предпринимательства.
28. Организация создания собственного дела. Предпринимательская идея и этапы организации предприятия «start-up».
29. Бизнес-план предприятия. Функции, цели, основные разделы и их краткая характеристика.
30. Сущность и классификация предпринимательских рисков. Методы оценки предпринимательского риска.

Перечень вопросов по вариативной части образовательной программы

1. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Система потребностей человека, способы и методы удовлетворения.
2. Классификация услуг - услуга, работа, обслуживание. Материальные и нематериальные услуги.
3. Государственное регулирование сервисной деятельности. Нормативно-правовая база сервисной деятельности в РФ.
4. Стандартизация. Стандарт организации.
5. Концепция развития стандартизации. Развитие и становление бизнеса -особенности применения стандартов и их влияние на безопасность и качество услуг.
6. Подтверждение соответствия. Сертификация. Обязательная и добровольная

сертификация услуг. Классификация объектов туристской индустрии.

7. Лицензируемые виды социально-культурных услуг. Лицензионные требования и условия.

8. Безопасность услуг. Требования к безопасности оказания социально-культурных услуг. Ответственность предприятия за оказание услуг.

9. Франчайзинг как форма организации бизнеса. Принципы организации сети сервисных предприятий.

10. Франчайзинг. Плюсы и минусы работы сетевого предприятия.

11. Основные этапы построения франчайзинговой системы сервисных предприятий и их характеристика.

12. Защита прав потребителей в сфере услуг. Права потребителя услуг. Дистанционный заказ услуг, ответственность исполнителя и продавца услуг.

13. Ценность услуги для потребителя. Типы потребителей услуги и методы принятия решения.

14. Организации обслуживания потребителей на предприятиях сервиса. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

15. Этапы процесса проектирования услуги. Особенности проектирования в зависимости от конкретного типа услуг.

16. Принципы организации контактной зоны в крупном сервисном предприятии.

17. ОКВЭД-2, ОКПД-2. Связь классификаторов социально-экономической информации с квалификацией персонала и качеством услуг.

18. Сущность и понятие делового общения. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности. Специфика и виды деловой коммуникации.

19. Различные формы деловой коммуникации: публичное выступление и деловая беседа. Специфика и структура.

20. Вербальные и невербальные средства делового общения. Навыки установления контакта.

21. Виды слушания в деловой коммуникации: активное (рефлексивное), пассивное (нерефлексивное), эмпатическое. Главные принципы коммуникации с точки зрения активного слушания.

22. Вопросы как форма ведения деловой коммуникации. Принципы, техники и правила задавания вопросов и ответа на них.

23. Личные продажи и принципы ведения переговоров.

24. Этапы формирования коммуникативной стратегии и их содержание.

25. Подходы к формированию рекламных бюджетов.

26. Мероприятия по формированию лояльности клиентов.

27. Качество услуг. Номенклатура показателей качества услуг. Показатели назначения, безопасности, надежности.

28. Система 6 сигм и немецкий подход к оценке деятельности предприятия сферы услуг. Практическое применение полученных знаний.

29. Американский подход к качеству. Применение этого подхода в повышении качества услуг в РФ.

30. Японский подход к качеству. Кружки качества и система Канбан. Применение японского подхода в РФ.

5.3. Общая характеристика выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся или несколькими обучающимися совместно работу, демонстрирующую уровень подготовки выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

ВКР выполняется в виде бакалаврской работы. Также допускается выполнение бакалаврского проекта по согласованию с руководителем ВКР.

Бакалаврская работа представляет собой самостоятельное логически завершенное исследование, в котором анализируется одна из теоретических проблем в области профессиональной деятельности.

Бакалаврский проект представляет собой самостоятельный логически завершенный проект, в котором анализируется одна из практических проблем в области профессиональной деятельности.

5.4. Перечень рекомендуемых тем ВКР

(Все темы раскрываются на примере реального предприятия)

1. Организация культурно-массовых мероприятий как элемент продвижения фирмы (на примере ...)
2. Организация бизнес-тренингов и их роль при взаимодействии производителя и ритейлера товаров (на примере...)
3. Совершенствование системы организации досуга и развлечений (на примере...)
4. Организация культурно-досуговой деятельности и проектирование собственной услуги (на примере...)
5. Программа лояльности и ее влияние на привлечение клиентов предприятия сервиса (на примере...)
6. Проблемы и перспективы развития малого предпринимательства в сфере услуг (на примере...)
7. Практика применения event-мероприятий в продвижении бизнеса (на примере...)
8. Внедрение системы адаптации персонала на предприятии социально-культурного сервиса (на примере...)
9. Разработка репутационной стратегии для формирования имиджа предприятия социально-культурного сервиса (на примере...)
10. Разработка event-мероприятий в сфере социально-культурного сервиса (на примере...)
11. Совершенствование обслуживания потребителей как фактор повышения конкурентоспособности предприятия сервиса (на примере...)
12. Организация спортивных услуг населению (на примере...)
13. Формирование конкурентных преимуществ предприятия сервиса (на примере...)
14. Организация индивидуальных продаж на предприятии сервиса (на примере...)
15. Организация дополнительных услуг как фактор повышения конкурентоспособности предприятия (на примере ...)
16. Управление качеством услуг на предприятии СКС (на примере...)
17. Специфика предоставления услуг людям с ограниченными возможностями (на примере...)
18. Совершенствование корпоративной культуры на предприятии социально-культурного сервиса (на примере...)

19. Франчайзинг как фактор развития предприятий (организаций) в сфере социально-культурного сервиса (на примере...)
20. Организация выставочной деятельности для предприятий СКС (на примере...)
21. Организация деятельности торгово-развлекательных комплексов (на примере...)
22. Организация проведения семинаров, бизнес-конференция и форумов (на примере...)
23. Особенности организации сервисной деятельности в работе компании (на примере...)
24. Управление качеством услуг на предприятии общественного питания (на примере...)
25. Совершенствование качества обслуживания клиентов на автомобильном транспорте (на примере...)
26. Анализ сервисных программ банка и разработка мероприятий по их усовершенствованию (на примере...)
27. Особенности управления конфликтами на предприятии социально-культурного сервиса (на примере...)
28. Формирование системы управления персоналом на предприятиях социально-культурного сервиса (на примере...)
29. Влияние корпоративной культуры на деятельность предприятия в сфере СКС (на примере ...)
30. Совершенствование организации и технологии предоставления услуг средств размещения (на примере...)

6. Методические материалы

6.1. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену

Государственный экзамен - это завершающий этап подготовки бакалавра, механизм выявления и оценки результатов учебного процесса и установления соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям образовательного стандарта Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, утвержденного приказом ректора Академии и разработанного на основе федерального государственного образовательного стандарта 43.03.01 Сервис.

Подготовка к экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к государственному экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На государственном экзамене студент демонстрирует то, что он приобрел в процессе обучения.

В период подготовки к государственному экзамену студенты вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют знания. Подготовка студента к государственному экзамену включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение всего периода обучения; непосредственная подготовка в дни, предшествующие государственному экзамену по темам разделам и темам учебных дисциплин, выносимым на государственную аттестацию.

При подготовке к государственному экзамену студентам целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, рекомендованные правовые акты, основную и дополнительную литературу.

Формулировка вопросов экзаменационного билета совпадает с формулировкой перечня рекомендованных для подготовки вопросов государственного экзамена, доведенного до сведения студентов накануне экзаменационной сессии.

При проработке той или иной темы курса сначала следует уделить внимание конспектам лекций, а уж затем учебникам, законам и другой печатной продукции. Дело в том,

что "живые" лекции обладают рядом преимуществ: они более оперативно иллюстрируют состояние научной проработки того или иного теоретического вопроса, дают ответ с учетом новых теоретических разработок либо принятых новых законов, либо изменившего законодательства, т.е. отражают самую "свежую" научную и нормативную информацию. Для написания же и опубликования печатной продукции нужно время. Отсюда изложение некоторого учебного материала (особенно в эпоху перемен) быстро устаревают. К тому же объем печатной продукции практически всегда ограничен.

Чтобы быть уверенным на экзамене, необходимо при подготовке тезисно записать ответы на наиболее трудные, с точки зрения студента, вопросы. Запись включает дополнительные (моторные) ресурсы памяти.

Представляется крайне важным посещение студентами проводимой перед междисциплинарным государственным экзаменом консультации. Здесь есть возможность задать вопросы преподавателю по тем разделам и темам, которые недостаточно или противоречиво освещены в учебной, научной литературе или вызывают затруднение в восприятии. Практика показывает, что подобного рода консультации весьма эффективны, в том числе и с психологической точки зрения.

Важно, чтобы студент грамотно распределил время, отведенное для подготовки к экзамену. В этой связи целесообразно составить календарный план подготовки к экзамену, в котором в определенной последовательности отражается изучение или повторение всех экзаменационных вопросов. Подготовку к экзамену студент должен вести ритмично и систематично.

6.2. Порядок подготовки и выполнения выпускной квалификационной работы. Требования по оформлению выпускной квалификационной работы.

После согласования с научным руководителем на кафедру подается заявление на написание ВКР. Заявление необходимо подать не позднее срока, заранее установленного кафедрой. Заявление пишется на имя заведующего кафедрой и должно содержать подписи студента и научного руководителя.

Согласование тем выпускных работ с научным руководителем производится не позднее, чем за две недели до начала производственной практики.

Для выбора тем ВКР обучающийся подает заявление (примерная форма заявления приведена в приложении № 1).

Структурное подразделение формирует планы-графики подготовки ВКР (пример плана-графика подготовки ВКР приведен в приложении № 2).

Подбор литературы следует начинать сразу же после выбора темы выпускной квалификационной работы.

При подборе литературы следует обращаться к предметно-тематическим каталогам и библиографическим справочникам библиотеки РАНХиГС, любых общедоступных библиотек, а также использовать Internet.

Изучение литературы по выбранной теме нужно начинать с общих работ, чтобы получить представление об основных вопросах, к которым примыкает избранная тема, а затем уже вести поиск нового материала. При изучении литературы желательно соблюдать следующие рекомендации:

- начинать следует с литературы, раскрывающей теоретические аспекты изучаемого вопроса - монографий и журнальных статей, после этого использовать инструктивные материалы (инструктивные материалы используются только последних изданий);

- детальное изучение обучающимся литературных источников заключается в их конспектировании и систематизации, характер конспектов определяется возможностью использования данного материала в работе - выписки, цитаты, краткое изложение содержания литературного источника или характеристика фактического материала; систематизацию

получаемой информации следует проводить в соответствии с основными разделами выпускной квалификационной работы, предусмотренными планом;

- при изучении литературы не следует стремиться освоить всю информацию, в ней заключенную, а необходимо отбирать только ту, которая имеет непосредственное отношение к теме работы; критерием оценки прочитанного является возможность его практического использования в выпускной квалификационной работе;

- изучая литературные источники, необходимо тщательно следить за оформлением выписок, чтобы в дальнейшем было легко ими пользоваться;

- следует ориентироваться на самые авторитетные источники, например, на научные журналы; точно указывать, откуда взяты материалы.

Особой формой материала являются заимствованные утверждения – цитаты, которые используются для того, чтобы без искажений передать мысль автора первоисточника, для идентификации взглядов при сопоставлении различных точек зрения и т.д.; отталкиваясь от их содержания, можно создать систему убедительных доказательств, необходимых для объективной характеристики изучаемого вопроса; цитаты могут использоваться и для подтверждения отдельных положений работы; во всех случаях число используемых цитат должно быть оптимальным, т.е. определяться потребностями разработки темы, цитатами не следует злоупотреблять, их обилие может восприниматься как выражение слабости собственной позиции автора.

Сбор фактического материала - один из наиболее ответственных этапов подготовки выпускной квалификационной работы. От того, насколько правильно и полно собран фактический материал, во многом зависит своевременное и качественное написание работы. Поэтому, прежде чем приступить к сбору материала, обучающемуся совместно с научным руководителем необходимо тщательно продумать, какой именно фактический материал необходим для выпускной квалификационной работы, и составить, по возможности, специальный план его сбора в период практики.

Обучающийся в период практики должен собрать статистический материал, сделать необходимые выписки из служебной документации учреждения, предприятия или организации, где он проходит практику, изучить действующие инструкции, методические указания, нормативные документы, постановления, регламентирующие работу той или иной организации или предприятия. Обучающийся должен обобщить материал, собранный в период прохождения практики, определить его достоверность и достаточность для подготовки выпускной квалификационной работы.

Источником фактического материала могут быть данные по Российской Федерации, регионам, муниципальным образованиям, отраслям, организациям, представленные в официальной статистике.

После того, как изучена и систематизирована отобранная по теме литература, а также собран и обработан фактический материал, возможны некоторые изменения в первоначальном варианте плана выпускной квалификационной работы.

Рекомендуемый объем ВКР (без учета приложений) составляет 40-60 страниц.

Структура ВКР содержит следующие основные элементы:

титульный лист;

содержание;

обозначения и сокращения (при наличии);

введение;

основная часть;

заключение;

библиографический список;

приложения (при наличии).

Описание структурных элементов ВКР:

1. Титульный лист является первой страницей ВКР и оформляется в соответствии с Приложением № 3.

2. Содержание - перечень основных частей ВКР.

3. В структурном элементе «Обозначения и сокращения» приводится перечень особых (не общепринятых) сокращений слов и наименований, использованных в ВКР.

4. В зависимости от вида ВКР введение включает в себя следующие основные элементы: актуальность и степень разработанности (изученности) темы; цель и задачи; объект и предмет ВКР; научная новизна (обязательна для программ специалитета и магистратуры); теоретическая и (или) практическая значимость ВКР; методология и (или) методы исследования; положения, выносимые на защиту (обязательны для программ магистратуры); апробация темы ВКР (с приведением перечня собственных публикаций, при их наличии); данные о внедрении результатов исследования (при необходимости).

5. Требования к основной части ВКР устанавливаются программой итоговой (государственной итоговой) аттестации.

Глава 1. Первая глава отражает основные теоретические подходы, существующие в рамках рассматриваемой проблематики. В ней приводятся различные точки зрения по обсуждаемым вопросам. Автор работы анализирует мнения известных в данной области специалистов и обосновывает свою позицию. В данной части работы студент должен показать умения критически подходить к рассмотрению проблемы, вытекающей из целей и задач работы, обобщать, анализировать и систематизировать собранный материал, раскрывать проблемы рассматриваемого вопроса.

Основные теоретические положения и выводы желательно иллюстрировать цифровыми данными и материалами из статистических справочников, монографий, журнальных статей и других источников.

Материалы первой главы являются основой для будущего анализа и обоснования рекомендаций.

Глава 2. Вторая глава, как правило, включает анализ рассматриваемой проблемы. В зависимости от целей работы она может включать описание основных характеристик рассматриваемого объекта исследования (например, отрасли, фирмы, подразделения фирмы и т.п.), а также анализ проблемной ситуации.

Глава 3. В зависимости от специфики темы и характера решаемых задач включает анализ результатов проведенного исследования; апробацию предложенных моделей и методов; разработку рекомендаций. Данная часть работы должна содержать экономические расчеты, позволяющие оценить результативность предложенных автором разработок (расчет бюджета; расчет экономической эффективности; расчет ключевых финансовых показателей до и после внедрения предложенных автором мероприятий и т.п.).

Все главы работы должны заканчиваться выводами.

6. В заключении подводятся итоги ВКР, указываются рекомендации, формулируются обобщенные выводы и предложения, перспективы дальнейшей разработки темы. Заключение не должно дублировать содержание основной части ВКР.

7. Библиографический список должен включать изученную и использованную при выполнении ВКР литературу. Список использованной литературы – не менее 40 наименований, из них учебной, научно-популярной литературы, статей в СМИ и Интернете не более 30%, остальные источники – академические (научные монографии и статьи в академических журналах), использование англоязычных источников обязательно. Оформление работы должно соответствовать требованиям, изложенным в соответствующих разделах настоящего положения (пример оформления библиографического списка приведен в приложении № 4).

8. В приложения включаются разработанные и (или) использованные в процессе выполнения ВКР материалы, не внесенные в основную часть: справочные материалы, таблицы, схемы, нормативные документы, образцы документов, инструкции, методики (иные

материалы), иллюстрации вспомогательного характера и т.д.

ВКР, предоставляемая на защиту, должна быть переплетена (сброшюрована).

ВКР оформляется в виде текста, подготовленного с помощью текстового редактора и отпечатанного на принтере на листах формата А4 с одной стороны. Текст на листе должен иметь книжную ориентацию, альбомная ориентация допускается только для таблиц и схем приложений. Основной цвет шрифта – черный.

Допускается использование визуальных возможностей акцентирования внимания на определенных терминах, определениях, применяя инструменты выделения и шрифты различных стилей.

Наименования всех структурных элементов ВКР (за исключением приложений) записываются в виде заголовков строчными буквами по центру страницы без подчеркивания (шрифт 14 полужирный).

Страницы нумеруются арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляется (нумерация страниц – автоматическая). Приложения включаются в общую нумерацию страниц. Иллюстрации и таблицы на листе формата А3 учитываются как одна страница.

Главы (разделы) имеют порядковые номера в пределах всей ВКР и обозначаются арабскими цифрами без точки. Номер подраздела состоит из номеров главы (раздела) и подраздела, разделенных точкой. Разделы основной части ВКР следует начинать с нового листа (страницы).

При ссылках на структурную часть текста, выполняемой ВКР указываются номера глав (разделов), подразделов, пунктов, подпунктов, перечислений, графического материала, формул, таблиц, приложений, а также графы и строки таблицы данной ВКР. При ссылках следует писать: «... в соответствии с главой (разделом) 2», «... в соответствии со схемой № 2», «(схема № 2)», «в соответствии с таблицей № 1», «таблица № 4», «... в соответствии с приложением № 1» и т. п.

Цитаты воспроизводятся в тексте ВКР с соблюдением всех правил цитирования (соразмерная кратность цитаты, точность цитирования). Цитируемая информация заключается в кавычки, указывается источник цитирования.

Цифровой (графический) материал (далее – материалы), как правило, оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм, иллюстраций и имеет по тексту отдельную сквозную нумерацию для каждого вида материала, выполненную арабскими цифрами.

При этом обязательно делается надпись «Таблица» или «Рис.» и указывается порядковый номер, название рисунка записывается в той же строке, а заголовок таблицы - на следующей строке по центру строчными буквами (14 шрифт полужирный).

Материалы в зависимости от их размера, помещаются под текстом, в котором впервые дается ссылка на них, или на следующей странице. Допускается цветное оформление материалов.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и номер ее указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы (пример: «Продолжение таблицы 1»). При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью. Необходимо указывать при переносе обозначение столбцов таблицы. В таблицах допускается применение 12 размера шрифта.

В ВКР используются общепринятые сокращения и аббревиатуры. Если в ВКР принята особая система сокращений слов, наименований, то перечень принятых сокращений должен быть приведен в структурном элементе «Обозначения и сокращения» после структурного элемента ВКР «Содержание».

Приложения к ВКР оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу страницы надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера арабскими цифрами. Характер приложения определяется обучающимся (обучающимися совместно выполнявшими ВКР) самостоятельно, исходя из содержания ВКР. Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Приложения должны иметь общую с остальной частью ВКР сквозную нумерацию страниц

Студент несет ответственность за точность данных, а также за объективность изложения мыслей других авторов.

Использование в ВКР чужого текста, опубликованного в бумажном или электронном виде, без полной ссылки на источник или со ссылками, но когда объем и характер заимствования ставят под сомнение самостоятельность выполненной работы или одного из ее основных разделов, относится к нарушению академических норм – плагиату. При обнаружении нарушений академических норм преподаватель обязан поставить студенту оценку «неудовлетворительно». К защите принимаются выпускные работы с допустимым объемом заимствования не более 25%. Справка об антиплагиате входит в комплект документов, предоставляемых на предзащиту.

После завершения подготовки обучающимся выпускной квалификационной работы руководитель выпускной квалификационной работы представляет кафедре не позднее, чем за 7 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы (далее – отзыв) (Приложение № 5). В случае выполнения выпускной квалификационной работы несколькими обучающимися руководитель выпускной квалификационной работы представляет кафедре отзыв об их совместной работе в период подготовки выпускной квалификационной работы.

Структурное подразделение обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом не позднее, чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа и отзыв передаются в ГЭК не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы.

6.3. Руководство и консультирование

Непосредственное руководство бакалаврской работой студента осуществляет научный руководитель.

Обязанности научного руководителя:

- оказывать консультационную помощь студенту в определении окончательной темы ВКР, в подготовке плана ВКР, графика выполнения ВКР, в подборе литературы и фактического материала;
- содействовать в выборе методики исследования;
- осуществлять систематический контроль за ходом выполнения ВКР в соответствии с планом и графиком ее выполнения;
- информировать заведующего кафедрой в случае несоблюдения студентом графика выполнения ВКР;
- давать квалифицированные рекомендации по содержанию ВКР;
- произвести оценку качества выполнения ВКР в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями (отзыв руководителя).

6.4. Процедура защиты выпускной квалификационной работы

Защита выпускной квалификационной работы проводится в установленное время на заседании государственной экзаменационной комиссии по соответствующему направлению подготовки ГЭК с участием не менее двух третей её состава. Порядок и процедура защиты

выпускной квалификационной работы определена Положением о государственной итоговой аттестации РАНХиГС.

Защита начинается с презентации работы. На защиту выпускной квалификационной работы необходимо предоставить презентацию (слайды в системе PowerPoint), количество слайдов 12-15 шт. Доклад должен включать обоснование актуальности избранной темы, характеристику научной проблемы и формулировку цели работы, а затем, в последовательности, установленной логикой работы, по главам раскрывать основное содержание работы, обращая особое внимание на наиболее важные разделы и интересные результаты, новизну работы, критические сопоставления и оценки. Заключительная часть доклада строится по тексту заключения выпускной квалификационной работы, перечисляются общие выводы из ее текста без повторения частных обобщений, сделанных при характеристике глав основной части, даются рекомендации. Студент должен излагать основное содержание выпускной работы свободно, не читая письменного текста. Продолжительность доклада – 10 мин.

После завершения доклада члены ГЭК задают студенту вопросы, как непосредственно связанные с темой выпускной квалификационной работы, так и близко к ней относящиеся. При ответах на вопросы студент имеет право пользоваться своей работой.

После окончания дискуссии зачитывается отзыв руководителя, студенту предоставляется заключительное слово. В своём заключительном слове студент должен ответить на замечания, отмеченные в отзыве руководителя и рецензии, и членов ГЭК.

После заключительного слова студента процедура защиты выпускной квалификационной работы считается оконченной.

Результаты защиты ВКР определяются на основе оценок:

- научного руководителя за качество работы, степень ее соответствия требованиям, предъявляемым к ВКР соответствующего уровня;
- членов ГЭК за содержание работы, её защиту, включая доклад, презентацию, ответы на замечания.

Итоговая оценка по результатам защиты выпускной квалификационной работы проставляется в протокол заседания комиссии и зачётную книжку студента, в которых расписываются председатель и члены экзаменационной комиссии.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы являются основанием для принятия Государственной экзаменационной комиссией решения о присвоении соответствующей квалификации и выдачи диплома.

В случае получения неудовлетворительной оценки при защите выпускной квалификационной работы повторная защита проводится в соответствии с Положением о государственной итоговой аттестации РАНХиГС.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение государственного экзамена

7.1. Основная литература

1. Маркетинг (учебное пособие) под редакцией Парамоновой Т.Н. (колл авторов Калугина С.А., Комаров В.М., Красюк И.Н. и др) , М.: Издательство: Компания КноРус , 2018, 358 с.
2. Инновационный маркетинг: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. В. Карпова [и др.] ; под ред. С. В. Карповой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 457 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс).
3. Кузьмина Е.Е. Организация предпринимательской деятельности: учеб. пособие для академического бакалавриата / Е.Е. Кузьмина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт. 2018. — 417 с. — (Серия: Бакалавр. Прикладной курс.)

4. Организация предпринимательской деятельности: учеб. пособие / Под ред. О.В. Шеменевой, Т.В. Харитоновой. – М.: Дашков и Ко, 2018. – 292 с.
5. Сервисная деятельность/ учебник, бакалавриат / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.
6. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 186 с. — (Серия : Профессиональное образование).
7. Сервисная деятельность. Учебник. Авторы/составители: Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С., Издательство: Инфра-М.: 2018, 202 с.. Серия: Высшее образование
8. *Лифиц, И. М.* Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц. — 12-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс).
9. Земляков Д.Н. Франчайзинг. Интегрированные формы организации бизнеса / Земляков Д.Н., Макашев М.О. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 142 с.
10. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством. Учебник. Изд-во Юрайт, 2018. 231 с.
11. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг. Учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2018. 172 с.
12. Маркетинговые коммуникации (учебное пособие) под редакцией Красюк И.Н. (колл авторов Парамонова Т.Н., Калугина С.А., Комаров В.М., Шереметьева Е.Н. и др.) М.: Издательство: Издательский Дом "Инфра-М", 2018, 272 с.
13. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Под редакцией Л.И. Чернышовой. — М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. — 338 с.
14. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 370 с. — (Серия: Бакалавр. Прикладной курс).

7.2. Дополнительная литература

1. Беляев Ю. М. Инновационный менеджмент: Учебник для бакалавров. Серия «Учебные издания для бакалавров» Гриф МО РФ/ Ю. М. Беляев. — М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К^о», 2014. — 220 с.
2. Брюховец А.А., Грибанов Д.Д., Вячеславова О.Ф. Под общ. Ред. Зайцева С.А. Метрология 2-е изд., пер. и доп. Учебник. – М.: Форум, 2015.
3. Голубков Е.П. Маркетинг для профессионалов: практический курс. Уч-к и практикум для бак-та и маг-ры. - М.: ЮРАЙТ, 2015.
4. Жданова Т.С. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебное пособие. - М.: Дашков и К. 2014.
5. Колотилов Е., Парабеллум А. Чемпионы продаж. Что и как лучшие продавцы в мире делают иначе. - М. : Манн, Иванов и Фербер. 2014.
6. Ламбен Ж.-Ж., Чумпитас Р., Шулинг И. Менеджмент, ориентированный на рынок. - 2-е изд. СПб.: Питер, 2014.
7. Панюкова В.В. Применение интеграционных механизмов развития в торговой отрасли России на основе франчайзинга: Монография. - М.: Типография «Ваш формат», 2014.

8. Поляков В.А., Романов А.А. Разработка и технологии производства рекламного продукта. Уч-к и практикум для академ. бак-та. – М.: ЮРАЙТ, 2015.
9. Романова Ю.Д. - Отв. ред. Информационные технологии в менеджменте (управлении). Уч-к и практикум для академ. бак-та. - М.: ЮРАЙТ, 2016.
10. Резник С. Д., Глухова А. В. ,Черницов А. Е. Под общ. ред. С.Д.Резника Основы предпринимательской деятельности. Учебник. - М.: НИЦ Инфра-М, 2015.
11. Синяева И.М., Романенкова О.Н. МАРКЕТИНГ 3-е изд., пер. и доп. Учебник для академического бакалавриата. - М.: ЮРАЙТ, 2015.
12. Шапкин И.Н. - Отв. ред. МЕНЕДЖМЕНТ. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА 4-е изд. Учебник для вузов. – М.: ЮРАЙТ, 2016.
13. Экономика организации (предприятия). Под ред. Чернышева Б., Горфинкеля В. – М., Вузовский учебник, 2009.
14. Гражданский Кодекс РФ.
15. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1
16. Закон РФ «О Рекламе» от 13.03.2006 N 38-ФЗ
17. Закон РФ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности» от 28 декабря 2009 г. N 381-ФЗ
18. Налоговый кодекс РФ.
19. Федеральный Закон от 25 сентября 1998 г. №158-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

(должность и ФИО руководителя структурного
подразделения)

(ФИО студента)
студента ___ курса _____ формы обучения
направление подготовки (специальность) _____
№ учебной группы _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу разрешить выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) по следующей теме:

Обоснование целесообразности разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности самостоятельной (авторской) темы (если тема, не включена в перечень тем) _____

Прошу назначить руководителем ВКР* _____

Прошу назначить консультантом ВКР* _____

« ___ » _____ 20__ г.

(подпись обучающегося) (ФИО)

* Указывается по желанию обучающегося.

(примерная форма при выполнении ВКР несколькими обучающимися совместно)

(должность и ФИО руководителя структурного

подразделения/ должность и ФИО уполномоченного лица)

студентов __ курса _____ формы обучения
направление подготовки (специальность) _____

№ учебной группы _____

(ФИО студентов)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Просим разрешить выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) по следующей теме: _____

Обоснование целесообразности разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности самостоятельной (авторской) темы (если тема, не включена в перечень тем) _____

Просим назначить руководителем ВКР* _____

Просим назначить консультантом ВКР* _____

«__» _____ 20__ г.

(подпись обучающегося) (ФИО)

(подпись обучающегося) (ФИО)

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

_____ *(наименование структурного подразделения)*

Специальность/направление подготовки _____

Образовательная программа _____

**ПЛАН – ГРАФИК
подготовки выпускной квалификационной работы (ВКР)**

Обучающегося(ихся) _____ курса _____ формы обучения

_____ *(ФИО обучающегося(ихся))*

№ п.п.	Выполняемые работы (этапы выполнения)	Срок выполнения (с ___ по ___)	Отметка о выполнении (подпись руководителя ВКР)

План-график составлен руководителем ВКР _____ / _____
(подпись) *(Фамилия И.О., должность, ученая степень, ученое звание)*

С планом-графиком ознакомлен(ы)

_____ *(подпись обучающегося(ихся))*

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

_____ (наименование структурного подразделения)

Специальность/направление подготовки _____

Образовательная программа _____

_____ (указывается конкретный вид выпускной квалификационной работы (дипломная работа, магистерская диссертация и т.д.) и ее тема)

_____ (примечание: при совместном выполнении ВКР заполняется информация о каждом обучающемся)

Автор:

обучающийся группы _____

_____ формы обучения

_____ / _____

(подпись)

(ФИО)

(примечание: при назначении консультанта(ов) заполняется информация о консультанте(ах))

Руководитель:

Должность, ученая степень, ученое звание

_____ / _____

(подпись)

(ФИО)

_____ 20 ____ г.
(город)

ПРИМЕРЫ БИБЛИОГРАФИЧЕСКИХ ЗАПИСЕЙ ДОКУМЕНТОВ В СПИСКЕ ЛИТЕРАТУРЫ

(Библиографические записи оформляются в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-2003 и
ГОСТ 7.80-2000)

Книги

1. Arens William F., Weigold Michael F., Arens Christian. Contemporary Advertising. McGraw-Hill Irwin, 2008 – 736 p.
2. Bernays Edward Louis. Crystallizing Public Opinion. New York. Liveright Publishing Corporation. 1961 – 219 p.
3. Ivancevich J.M. Human Resource management. 10th edition. - McGraw-Hill/Irwin, 2006 – 672 p.;
4. Quelch J., Farris P. Cases in Advertising and Promotion Management. - Richard D. Irwin Inc., 2007 – 525 p.
5. Wells William D., Moriarty Sandra, Burnet John. Advertising: Principles and Practice. PHI, 2007 – 736 p.
6. Грохова В.М., Гринберг Т.Э. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникационные стратегии. М.: Аспект Пресс, 2011 – 317 с.
7. Евстафьев В.А., Молин А.В. Организация и практика работы рекламного агентства. М.: ИТК Дашков и К, 2016 - 512 с.
8. Ермолова Н. Продвижение бизнеса в социальных сетях Facebook, Twitter, Google+. Цифровая книга. М.: Альпина Диджитал, 2013 – 550 с.
9. Захарова Ю.А. Методы стимулирования сбыта. М.: Дашков и Ко, 2012 -120 с.
10. Климин А.И. Стимулирование продаж. М.: ВЕРШИНА, 2007 – 272 с.

Нормативные правовые акты

11. Конституция Российской Федерации: офиц. текст. - М.: Маркетинг, 2001 - 39 с.
12. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 №555 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования — бакалавриат по направлению подготовки "Международные отношения" (Зарегистрирован 05.07.2017 № 47304). Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru> 07.07.2017 № 0001201707070002.

Стандарты

13. ГОСТ Р 7.0.53-2007 Система стандартов по информации, библиотечному издательскому делу. Издания. Международный стандартный книжный номер. Использование и издательское оформление. - М.; Стандартинформ, 2007. - 5 с.

Диссертации

14. Лагкуева, И.В. Особенности регулирования труда творческих работников театров: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.05 / Лагкуева Ирина Владимировна. - М., 2009. - 168 с.

Электронные ресурсы

15. Media Guide — портал о медиабизнесе для профессионалов. [Эл. ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.mediaguide.ru/> - Дата просмотра: 15.05.2019.
16. Our history. [Эл. ресурс]. – Электрон. дан. – ГлаксоСмитКляйн - Режим доступа: <http://www.gsk.com/about/history-noflash.htm#> свободный. – Загл. с экрана. – Яз. англ. Дата просмотра: 20.02.2019.

17. Анализ коммуникативных групп. Материалы сайта (корпоративный блог Synovate Comcon) [Эл. ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.sostav.ru/blogs/33568/> - <http://www.sostav.ru/> – Дата просмотра: 30.04.2009.

Статьи

18. Цакаев А.Х. Комплексный риск-менеджмент. // Менеджмент в России и за рубежом. – 2012. - № 2. - С. 31-39;

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Институт отраслевого менеджмента
Факультет рыночных технологий

Направление подготовки _____
Образовательная программа _____

**ОТЗЫВ
о работе обучающегося в период подготовки
выпускной квалификационной работы**

« _____ »
_____»

обучающегося _____ курса _____ формы обучения

(ФИО обучающегося)

Руководитель ВКР: _____
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

СОДЕРЖАНИЕ ОТЗЫВА

№ п/п	Критерии оценки	Оценка научного руководителя (по 5-балльной шкале)
1.	Методология исследования – определение проблемы, постановка целей и задач исследования, адекватность методов исследования и аргументированность их выбора, точность использования процедур, полнота и релевантность результатов, способ представления результатов	
2.	Критический анализ результатов, логичность и полнота предлагаемых решений	

3.	Практическая ценность результатов исследования и предлагаемых рекомендаций, оценка ограничений исследования	
4.	Инициативность и самостоятельность при написании диссертации	
5.	Релевантность, полнота, корректность и содержание цитирования. Оформление списка литературы в соответствии с ГОСТом, использование англоязычных источников	
6.	Выполнение графика работы, следование указаниям научного руководителя, полученным на консультациях	
	Рекомендации руководителя к защите	

Комментарии к оценкам:

Научный руководитель: _____ / _____
(подпись) (Фамилия И.О.)

« _____ » _____ 20 _____ г.