

**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 управления бизнес-процессами**

УТВЕРЖДЕНА

ученым советом

Института отраслевого менеджмента

Протокол от «25» ноября 2021 г.

№ 59

**ПРОГРАММА**

**ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

направление подготовки

43.03.01 – Сервис

направленность (профиль) "Социально-культурный сервис"

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

очная

Год выпуска 2022

Москва, 2021 г.

**Автор–составитель:**

Заведующая кафедрой управления бизнес-процессами, к.э.н., доцент Маслевич Т.П.

## 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, образовательного стандарта Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (далее – Академия), утвержденного приказом ректора Академии от 25.03.2016 № 01-1502 (в ред. от 06.05.2019г. № 02-520), Положения о выпускной квалификационной работе по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в РАНХиГС, утвержденного приказом ректора Академии от 28.12.2017 № 02-943, Положения о выпускной квалификационной работе по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, выполняемой в виде стартапа, утвержденного приказом ректора Академии от 06.11.2020 № 02-892, Регламента проведения ГИА с применением дистанционных образовательных технологий в условиях мер, принимаемых для противодействия распространения коронавирусной инфекции, утвержденного приказом ректора Академии от 24.04.2020 № 02-370 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.

ГИА проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательных программ соответствующим требованиям образовательного стандарта, самостоятельно утвержденного

Академией.

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей образовательной программе.

Успешное прохождение ГИА является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.

Местом размещения документов, информации и обмена ими при организации ГИА с применением ДОТ является личный кабинет обучающегося <https://my.ranepa.ru/>. Для сотрудников Академии инструментом взаимодействия с личным кабинетом обучающегося является Комплексная автоматизированная система Академии (далее -КАС).

## **1. Виды и объем государственной итоговой аттестации**

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

Государственная итоговая аттестация проводится очно или очно с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ). ГИА может проводиться с применением ДОТ в связи с форс-мажорными обстоятельствами, вызванными мерами по предотвращению распространения коронавирусной инфекции. Решение о проведении ГИА с применением ДОТ принимается руководителем структурного подразделения, реализующего образовательную программу и организующего ГИА для всех обучающихся образовательной программы без подачи заявлений с их стороны.

Общая трудоемкость итоговой государственной аттестации:

9 зачетных единиц – 324 академических часа,

из них:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена - 3 зачетные единицы – 108 академических часов,

Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы - 6 зачетных единиц – 216 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)
ПК-2	Готовность к планированию производственно -хозяйственной деятельности предприятия сервиса в	Определяет направления бизнес планирования предприятия сервиса; определяет особенности,	Рассчитаны основные показатели эффективности деятельности предприятия, рассчитана прибыль и рентабельность;	по повышению эффективности конкретной проблемы, иллюстративный материал



	зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	преимущества и недостатки управления по системе бизнес-процессов; обобщает необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разрабатывает регламент	проведена оценка используемых ресурсов предприятий сервиса	работы, графики, диаграммы, расчеты, литература, отзывы 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	Использованы методы институционального анализа поведения потребителей, производителей, собственников ресурсов и государства; проведена оценка природно-ресурсного, культурно-исторического и социально-экономического	

		практической деятельности	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, соответствующим 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	Спрогнозированы возможные затруднения в международных коммуникационных операциях в ситуациях кросс-культурных различий; внедрены и использованы в профессиональной деятельности информационные системы с учетом процесса сервиса

		деятельностью 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	Составлен пакет документов в соответствии с нормативной базой стандартов РФ; применена информация о механизмах международного

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

## **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 устно (устно в режиме видеоконференции с применением ДОТ), 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 сервисных предприятий.
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 сервисных предприятиях.
6. Затраты, расходы и себестоимости продукции предприятия. Виды себестоимости. Группировка расходов организации.
7. Затраты предприятия. Классификация затрат. Точка безубыточности, расчет и значение показателя. Запас финансовой прочности организации.
8. Доходы организации. Состав доходов, валовый доход. Порядок признания выручки организации.
9. Показатели финансово – хозяйственной деятельности организации. Прибыль, виды прибыли. Порядок формирования и использования прибыли.
10. Прибыль и рентабельность организации, система показателей рентабельности. Анализ рентабельности, пути повышения.
11. Понятие "менеджмента". Одномерные и синтетические теории менеджмента.
12. Внутренняя и внешняя среды организации. Методы оценки привлекательности среды.
13. Методы управления. Характеристика методов управления.
14. Сущность планирования в организации. Виды планов. Стратегическое и тактическое планирование. Принципы рационального планирования.
15. Управленческое решение: понятие, виды, показатели качества. Этапы и методы разработки управленческих решений.
16. Понятия трудовой мотивации и стимулирования. Основные мотивационные теории. Принципы обеспечения эффективного стимулирования.
17. Власть и лидерство в организации.

18. Понятие функции «организация». Основные организационные структуры управления. Этапы формирования организационных структур управления.
19. Функция контроля в менеджменте. Основные этапы процедуры контроля. Методы контроля.
20. Коммуникации в организации: понятие, виды. Характеристика коммуникационного процесса. Виды коммуникационных барьеров и методы их преодоления.
21. Комплекс маркетинга, основные элементы. Основные инструменты комплекса маркетинга услуги 7P.
22. Сегментация рынка: цель, критерии, признаки сегментации потребительских рынков и рынков услуг.
23. Процесс позиционирования. Критерии и методы позиционирования, построение карты восприятия.
24. Процесс принятия решения потребителем о покупке. Основные этапы и их содержание. Факторы, влияющие на принятие решения потребителем о покупке.
25. Количественные и качественные методы исследования в маркетинге. Сущность, особенности, характеристика и области применения.
26. Реклама и связи с общественностью: понятия, инструменты, применение на современном этапе.
27. Конкурентоспособность продукта/услуги. Модель 5 сил Портера. Количественные методы оценки конкурентоспособности.
28. Система маркетинговых коммуникаций компании. Основные элементы и их отличия друг от друга.
29. Жизненный цикл товара / услуги. Использование инструментов маркетинга на различных этапах жизненного цикла.
30. Стимулирование сбыта и личные продажи: понятия, инструменты, применение на современном этапе.

#### **Перечень вопросов по вариативной части образовательной программы**

1. Термины и определения в области сервиса. Типы и виды услуг.
2. Тенденции развития терминологии в сфере сервиса: услуга, комплекс услуг, пакет услуг, сервисное сопровождение, сервисный продукт. Основные характеристики понятий.
3. Страхование в социально – культурном сервисе. Виды рисков. Страхование гражданской и профессиональной ответственности бизнеса, страхование сотрудников.
4. Франшиза. Договор коммерческой концессии и его особенности. Плюсы и минусы франшизы в развитии предприятия социально - культурного сервиса.
5. Стандартизация и ее значение для предприятий социально – культурного сервиса. Национальный стандарт. Стандарт организации.
6. Сущность и понятие делового общения. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности. Специфика и виды деловой коммуникации. Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Функции, этапы и виды деловых бесед.
7. Вербальные и невербальные средства делового общения. Факторы, влияющие на характер невербальной коммуникации. Структура и системы невербальной коммуникации. Принципы и условия установления доброжелательного контакта.
8. Виды слушания в деловой коммуникации: активное (рефлексивное, эмпатическое), пассивное (нерефлексивное). Главные принципы коммуникации с точки зрения активного слушания. Техники активного слушания.
9. Сущность и понятие аргументации в процессе делового общения. Взаимосвязь убеждения и аргументации. Понятия «тезис», «аргумент», «позиция». Виды аргументов и методы аргументации. Принципы работы с возражениями.
10. Термины и определения в области качества услуги. Номенклатура показателей качества

- услуги. Показатели назначения, безопасности, надежности.
11. Причины нарушения коммуникаций в межкультурном общении (проблема восприятия, проблема стереотипизации, проблема этноцентризма, проблема вербальных и невербальных коммуникаций). Их влияние на отношение к другим культурам. Ключевые принципы кросскультурного взаимодействия.
  12. Типология культур Г. Хофстеде. Шесть измерений культур, их характеристика, специфика проявления в социальной жизни. Использование типологии в кросскультурном взаимодействии. Примеры стран, иллюстрирующие крайние проявления измерений культур.
  13. Организация основного производства на предприятиях сферы услуг.
  14. Лицензируемые виды социально-культурных услуг. Лицензионные требования и условия.
  15. Организация контроля качества услуг и продукции предприятий сервиса.
  16. Организация заработной платы на предприятиях сервиса.
  17. Персональный маркетинг и самореклама в социально-культурном сервисе.
  18. Организация обслуживания потребителей на предприятиях социально – культурного сервиса. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
  19. Этапы процесса продаж в сервисной деятельности и их содержание.
  20. Показатели оценки эффективности отдела продаж сервисного предприятия.
  21. Типы потребителей услуги, ценность услуги для потребителя.
  22. Права потребителя услуг. Защита прав потребителей в сфере услуг. Дистанционный заказ услуг, ответственность продавца и исполнителя услуги.
  23. Классификаторы социально - экономической информации по видам деятельности и услуг. Выбор кодов видов деятельности при открытии предприятия сервиса и внесении изменений / дополнений при расширении видов деятельности.
  24. Пять этапов принятия решения о покупке. Назовите и кратко охарактеризуйте каждый из этапов.
  25. Государственное регулирование сервисной деятельности. Нормативно-правовая база сервисной деятельности в РФ.
  26. Четыре эффекта потребления, назовите основные. Чем эффект Веблена отличается от эффекта сноба?
  27. Назовите основные роли при принятии решения о покупке. Приведите пример того, как распределяются роли при принятии решения о покупке семейного автомобиля. Может ли все роли играть один человек?
  28. Какие инструменты нейромаркетинговых исследований вы знаете? Назовите 5 примеров таких инструментов и ситуаций, где обосновано их использование.
  29. Зонирование сервисного предприятия. Принципы организации контактной зоны в крупном сервисном предприятии. Особенности предоставления услуг коворкинга в современных условиях.
  30. Назовите 5 органов чувств и 5 видов маркетинга, связанных с органами чувств потребителя и каналами восприятия внешней информации. Приведите пример воздействия по каждому виду для любого продукта.

### **5.3. Общая характеристика выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа (далее – ВКР) 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 или стартапа 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.

Стартап представляет собой бизнес-проект, выполненный обучающимся (несколькими обучающимися совместно) и обладающих инновационностью, потенциалом масштабирования и роста, имеющий потенциального или действующего инвестора, модель монетизации. Стартап может представлять собой:

- о стартап как бизнес-проект, реализуемый в сфере экономики и реализующий продажу существующих на текущий момент продуктов и/или оказание услуг;
- о технологический стартап - бизнес-проект, основывающийся на технологических инновационных разработках и их коммерциализации.

ВКР, выполненная в форме стартапа должна удовлетворять следующим критериям:

- наличие команды проекта (не менее 2 человек);
- наличие технологической /социальной/ инновационной составляющей проекта;
- наличие прототипа продукта;
- наличие решения по бизнес-модели стартапа/модели монетизации;
- наличие потенциального и/или реального инвестора.

#### **5.4. Перечень рекомендуемых тем ВКР**

(Все темы раскрываются на примере реального предприятия)

1. Социальная ответственность бизнеса (на примере предприятия сервиса СКС (название)).
2. Стандарт организации как фактор повышения качества обслуживания потребителей (на примере предприятия СКС (название)).
3. Совершенствование обслуживания потребителей как фактор повышения привлекательности предприятия сервиса (на примере предприятия сервиса СКС (название)).
4. Специфика организации сервисных программ для сотрудников организации (на примере предприятия СКС (название)).
5. Специфика обслуживания маломобильных граждан и инвалидов (на примере предприятия СКС (название)).
6. Совершенствование системы организации досуга и развлечений (на примере предприятия СКС (название)).
7. Совершенствование качества обслуживания клиентов (на примере предприятия СКС (название)).
8. Совершенствование организации и технологии предоставления услуг (на примере предприятия СКС (название)).
9. Совершенствование технологии обслуживания (на примере предприятия СКС (название)).
10. Организация досуга и развлечений для детей (на примере предприятия СКС (название)).
11. Организация event-мероприятий (на примере предприятия СКС (название)).
12. Организация бизнес-форумов, тренингов (на примере предприятия СКС (название)).
13. Организация культурно - массовых мероприятий как фактор продвижения предприятия сферы услуг (на примере предприятия СКС (название)).

14. Проектирование новых услуг как фактор повышения привлекательности предприятия (на примере предприятия СКС (название)).
15. Организация нового сервисного предприятия (на примере предприятия СКС (название)).
16. Управление качеством услуг (на примере предприятия СКС (название)).
17. Проблемы и перспективы развития малого предпринимательства в сфере услуг (на примере предприятия СКС (название)).
18. Разработка новой услуги как фактор развития предприятия сервиса (на примере предприятия СКС (название)).
19. Франчайзинг как фактор развития сети предприятий сферы услуг (на примере предприятия СКС (название)).
20. Выявление элементов стандарта организации сервисного предприятия (на примере предприятия СКС (название)).
21. Развитие предприятия сферы услуг с учетом изменений потребностей потребителя (на примере предприятия СКС (название)).

Анализ и совершенствование сервисных программ предприятия (на примере предприятия СКС (название)).

## **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.

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 устаревает. 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.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена (предэкзаменационная консультация).

#### **Порядок проведения государственного экзамена**

Все обучающиеся и члены ГЭК за 15 минут до начала ГИА должны присутствовать в аудитории, определенной как место проведения ГИА. Председатель ГЭК оценивает присутствие и наличие кворума, объявляет очередность выступлений и регламент проведения государственного аттестационного испытания.

Секретарь ГЭК предоставляет студентам возможность выбора билета. После этого секретарь ГЭК просит обучающихся зафиксировать вопросы выбранного ими билета. На подготовку к ответу на билет на экзамене дается 40 минут.

По окончании времени, отведенного на подготовку, обучающиеся начинают отвечать с соблюдением установленной очередности. На ответ по каждому вопросу отводится не более 7 минут.

По завершении ответа обучающегося члены комиссии задают вопросы. Секретарь ГЭК фиксирует вопросы и ответы в протоколе.

По завершении выступлений члены ГЭК обсуждают результаты без участия обучающихся. Продолжительность которого составляет не более 90 минут. По окончании обсуждения обучающиеся получают приглашение вернуться обратно в аудиторию обратно для оглашения результатов. Председатель оглашает результаты. Секретарь ГЭК вносит все сведения в протокол.

#### **Порядок проведения государственного экзамена с применением ДОТ**

Все обучающиеся и члены ГЭК за 15 минут до начала ГИА с применением ДОТ должны установить связь. Председатель ГЭК оценивает присутствие и наличие кворума, объявляет очередность выступлений и регламент проведения государственного аттестационного испытания. Председатель ведет мероприятие, предоставляя слово выступающим, включая членов комиссии. Председатель следит за тем, чтобы все, кроме выступающего и председателя ГЭК, отключали свои микрофоны и, в случае ограничений по каналам связи, камеры.

Секретарь ГЭК нумерует билеты в случайном порядке и просит всех обучающихся написать в чате инструмента, выбранного для видеосвязи, цифру (от 1 до N, где N число билетов). После этого секретарь ГЭК выводит на экран рабочего стола билеты с номерами и просит обучающихся зафиксировать вопросы выбранного ими билета.

На подготовку к ответу на билет на экзамене дается 40 минут. Во время подготовки все обучающиеся должны находиться в поле включенных камер их компьютеров/ноутбуков. Для



визуального контроля за ходом подготовки привлекаются прокторы (контролеры) из ассистентов кафедры или сотрудников деканата.

По окончании времени, отведенного на подготовку, обучающиеся начинают отвечать с соблюдением установленной очередности. На ответ по каждому вопросу отводится не более 7 минут.

По завершении ответа обучающегося члены комиссии задают вопросы в видеорежиме или в чате инструмента, выбранного для видеосвязи. Секретарь ГЭК фиксирует вопросы и ответы в протоколе.

По завершении выступлений члены ГЭК обсуждают результаты без участия обучающихся, для чего они отключаются на время обсуждения, продолжительность которого составляет не более 90 минут. По окончании обсуждения обучающиеся получают приглашение подключиться обратно для оглашения результатов. Председатель оглашает результаты. Секретарь ГЭК вносит все сведения в протокол.

В случае сбоев в работе оборудования, каналов и используемого инструмента видеосвязи на протяжении более 15 минут у участников процедуры ГИА с применением ДОТ председатель ГЭК принимает решение: о применении альтернативного инструмента видеосвязи, о переносе (на срок до одного часа) или об отмене заседания ГЭК, о чем секретарем ГЭК составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи ГИА. Обучающимся предоставляется возможность пройти ГИА в другой день в рамках срока, отведенного на ГИА в соответствии с учебным планом и календарным учебным графиком. О дате и времени проведения мероприятия сообщается отдельно, согласно настоящему регламенту.

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

После согласования с научным руководителем, заведующему кафедрой подается заявление об утверждении темы ВКР. Заявление необходимо подать не позднее срока, заранее установленного кафедрой. Заявление пишется на имя заведующему 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).

Научные руководители формируют 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, при совместном выполнении ВКР объем может быть увеличен до 70 страниц.

Структура ВКР содержит следующие основные элементы:

титальный лист;

содержание;

обозначения и сокращения (при наличии);

введение;

основная часть;

заключение;

библиографический список;

приложения (при наличии).

Описание структурных элементов ВКР:

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

Содержание – перечень основных частей ВКР с указанием страниц.

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

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, степень ее разработки, а также место и значение в соответствующей области науки или практики, определяются цели, задачи и методика исследования применительно к объекту и предмету исследования, дается краткий анализ источников литературы.

Актуальность темы исследования - обоснование теоретической важности выбранной для исследования проблемы.

Цель и задачи работы - краткая и четкая формулировка цели проведения исследования и нескольких задач, решение которых необходимо для достижения поставленной цели.

Объект и предмет исследования - формулировка конкретного вопроса или анализируемой проблемы.

Методы исследования - способы, которые позволяют студенту решать поставленные задачи, достигать цели исследования.

Перечень ключевых источников литературы, ФИО ученых, труды которых автор планирует использовать в работе.

Основная часть работы включает 2 главы, в которых излагается материал исследования, решаются задачи, поставленные во введении. Содержание работы должно соответствовать теме теоретической бакалаврской работы и раскрывать ее в полном объеме.

Первая глава работы отражает основные теоретические подходы, существующие в рамках рассматриваемой проблематики. В ней приводятся различные точки зрения, часто противоречивые, по обсуждаемым вопросам. Автор работы изучает, систематизирует и анализирует мнения известных в данной области специалистов. Развитие навыков работы с литературой предполагает обобщение существующих подходов, их критический анализ и обоснование собственной позиции автора по рассматриваемому вопросу. В данной части работы студент должен показать умение критически подходить к рассмотрению проблемы, вытекающей из целей и задач работы, обобщать, анализировать и систематизировать собранный материал, раскрывать проблемы рассматриваемого вопроса.

Во второй главе работы студент подкрепляет представленные ранее основные теоретические положения материалами из статистических справочников, журнальных статей, аналитических и исследовательских отчетов и других источников. В данной части студенту рекомендуется предоставить аналитический обзор существующих данных по соответствующей тематике (касательно отдельных рынков, отраслей и подотраслей экономики, бизнес-кейсов и бизнес-ситуаций, применимых для изучаемой проблематики), а также разработать теоретические рекомендации и/или предложения, способствующие совершенствованию решаемой в исследовании проблемы.

В данной главе также могут быть представлены экономические тренды, прогнозы развития соответствующей отрасли, экономические обоснования, перспективы развития.

Каждая глава завершается выводами, не дублирующими соответствующие разделы в тексте работы.

Заключение – самостоятельная часть бакалаврской работы. Заключение не должно содержать дублирование содержания основной части. В заключении подводятся итоги теоретической разработки темы, предлагаются обобщения и выводы по теме работы, формулируются рекомендации и/или предложения по исследуемой проблеме.

Библиографический список должен включать изученную и использованную при выполнении ВКР литературу. Список использованной литературы – не

менее 10 наименований, из них учебной, научно-популярной литературы, статей в СМИ и Интернете не более 50%, остальные источники – академические (научные монографии и статьи в академических журналах не менее 30%), использование англоязычных источников не менее 20% (обязательно). Оформление работы должно соответствовать требованиям, изложенным в соответствующих разделах настоящего Положения. Пример оформления библиографического списка приведен в Приложении № 4. Любые изменения библиографического списка осуществляются по согласованию с научным руководителем.

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.

#### Структура ВКР в форме стартапа

**титульный лист** - является первой страницей ВКР и оформляется в соответствии с Приложением № 5 к Положению о выпускной квалификационной работе по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, выполняемой в виде стартапа, утвержденному приказом ректора Академии от 28.02.2020 №02-200;

**содержание** - перечень основных частей ВКР;

**обозначения и сокращения** (при наличии) - содержит перечень особых (не общепринятых) сокращений слов и наименований, использованных в ВКР;

**введение** - включает постановку бизнес-задачи и формулируется с учетом входных параметров;

**основная часть** содержит решение поставленной бизнес-задачи. Для структурированного изложения материала основная часть может быть разделена на разделы и подразделы. Анализ информации, анализ проблемного поля и теоретической рамки, маркетинговые опросы могут быть представлены в приложениях к работе.

**заключение** - в этой части работы представляются основные выводы ВКР, включая практическую значимость разработанного бизнес-проекта, существующие ограничения и риски, связанные с его реализацией.

**библиографический список** - включает изученную и использованную при выполнении ВКР литературу. Включённые в список источники должны иметь отражение в тексте работы. Количество используемых источников должно быть не менее 40. Использование англоязычных источников обязательно.;

**приложения** (при наличии) – часть работы, в которую 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 в твердый книжный переплет. В конце работы вставляются 5 пустых прозрачных файлов, в которые вкладываются приложения в следующем порядке (каждое в отдельный файл): задание на ВКР, план-график подготовки ВКР, отзыв научного руководителя, справка о результатах проверки текстового документа на наличие заимствований и приложение к ней, заявление об отсутствии неправомерных заимствований.

ВКР оформляется в виде текста (шрифт Times New Roman 14), 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 с помощью применения инструментов выделения и шрифтов 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 номера 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 № 1», «... 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 имеет по тексту отдельную сквозную нумерацию для каждого вида материала, выполненную арабскими цифрами. 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.

Для составления формул, уравнений используется Редактор формул Microsoft Word.

Формулы и уравнения следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы и уравнения необходимо оставлять не менее одной свободной строки.

Формулы следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке, например:

$$R = X_{\max} - X_{\min}, (4)$$

Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например, формула (В.1). Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках. Например: «.. в формуле (1).».

В качестве символов физических величин в формуле следует применять обозначения, установленные соответствующими нормативными документами. Пояснение символов и числовых коэффициентов, если они не пояснены ранее, должны быть приведены непосредственно под формулой, после которой ставится запятая.

Пояснение каждого символа следует давать с новой строки в той последовательности, в которой символы приведены в формуле. Первая строка пояснения должна начинаться без абзацного отступа со слова «где» (без двоеточия). Например:

$$R = X_{\max} - X_{\min}, (4)$$

где  $X_{\max}$  - максимальное значение контролируемого параметра в выборке;

$X_{\min}$  - минимальное значение контролируемого параметра в выборке. Формулы, следующие одна за другой и не разделенные текстом, отделяют запятой.

Переносить формулы на следующую строку допускается только на знаках выполняемых операций, причем знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке умножения применяют знак «х». Порядок оформлений математических уравнений идентичен порядку оформления формул.

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 № 1», «Приложение № 2...» с указанием его порядкового номера арабскими цифрами. Характер приложения определяется обучающимся 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.

К тексту ВКР дополнительно прилагается аннотация (автореферат) объемом не более 1 страницы, в которой должны быть отражены основные положения, выносимые на защиту. Она вкладывается в файл вместе с заданием на ВКР.

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.**

Электронный экземпляр выпускной квалификационной работы размещается обучающимся в личном кабинете с приложением сканированной копии или фотографии титульного листа со своей подписью не позднее чем за два дня до проведения ГИА с применением ДОТ.

Бумажный экземпляр выпускной квалификационной работы, оформленный в соответствии с установленными требованиями, и иные документы (при наличии) передаются обучающимся на кафедру структурного подразделения после появления такой возможности.

### **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.

При совместном выполнении ВКР структурным подразделением обеспечивается возможность объективного оценивания уровня подготовленности к самостоятельной профессиональной деятельности каждого обучающегося, выполнявшего ВКР совместно.

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.

Особенности защиты ВКР в форме стартапа определены Положением о выпускной квалификационной работе по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, выполняемой в виде стартапа, утвержденным приказом ректора Академии от 28.02.2020 №02-200.

#### Порядок проведения защиты ВКР с применением ДОТ:

Все обучающиеся и члены ГЭК за 15 минут до начала ГИА с применением ДОТ должны установить связь. Председатель ГЭК оценивает присутствие и наличие кворума, объявляет очередность выступлений и регламент проведения государственного аттестационного испытания. Председатель ведет мероприятие, предоставляя слово выступающим, включая членов комиссии. Председатель следит за тем, чтобы все, кроме выступающего и председателя ГЭК, отключали свои микрофоны и, в случае ограничений по каналам связи, камеры.

Выступающие докладывают результаты своей ВКР, демонстрируя членам комиссии презентацию с рабочего стола. Общее время доклада должно составлять не более 10 минут. По завершении доклада члены комиссии задают вопросы в видеорежиме или в чате инструмента, выбранного для видеосвязи. Секретарь ГЭК фиксирует вопросы и ответы в протоколе.

По завершении выступлений члены ГЭК обсуждают результаты без участия обучающихся, для чего они отключаются на время обсуждения, продолжительность которого составляет не более 90 минут. По окончании обсуждения, обучающиеся получают приглашение подключиться обратно для оглашения результатов. Председатель оглашает результаты. Секретарь ГЭК вносит все сведения в протокол.

В случае сбоев в работе оборудования, каналов и используемого инструмента видеосвязи на протяжении более 15 минут у участников процедуры ГИА с применением ДОТ председатель ГЭК принимает решение: о применении альтернативного инструмента видеосвязи, о переносе (на срок до одного часа) или об отмене заседания ГЭК, о чем секретарем ГЭК составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи ГИА. Обучающимся предоставляется возможность пройти ГИА в другой день в рамках срока, отведенного на ГИА в соответствии с учебным планом и календарным учебным графиком. О дате и времени проведения мероприятия сообщается отдельно, согласно настоящему регламенту.

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°», 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.