

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
(АНО ВО МГЭУ)**

ОДОБРЕНО
на заседании Ученого совета АНО ВО
МГЭУ от 17 января 2017 г. протокол № 15



**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
по основной профессиональной образовательной программе высшего
образования – программе бакалавриата**

Направление подготовки: 40.03.01 «Сервис»

Уровень бакалавриата

Направленность (профиль) программы: сервис в торговле
Вид учебной деятельности: академический бакалавриат
Вид профессиональной деятельности: организационно-управленческая
научно-исследовательская
Форма обучения: очная, заочная
Год начала подготовки: 2013, 2014, 2015, 2016, 2017

На 2017-2018 учебный год

Бабешин М.А.

Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль «Сервис в торговле». – М. : АНО ВО МГЭУ, 2017. – 60с.

Одобрено кафедрой менеджмента. Протокол заседания кафедры от 10 января 2017 года № 6. Для студентов Московского гуманитарно-экономического университета направления подготовки 40.03.01 «Сервис», профиль «Сервис в торговле».

© АНО ВО МГЭУ, 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел I. Общие положения	4
1.1. Цель государственной итоговой аттестации	4
1.2. Задачи государственной итоговой аттестации	4
1.3. Место государственной итоговой аттестации в структуре освоения образовательной программы бакалавриата	4
1.4. Компетенции обучающегося, выносимые на государственную итоговую аттестацию	4
Раздел II. Программа итогового междисциплинарного экзамена	12
Раздел III. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы	28
Раздел IV. Критерии оценки результатов сдачи итогового междисциплинарного экзамена и защиты выпускных квалификационных работ	52
4.1. Критерии оценки результатов сдачи итогового междисциплинарного экзамена	52
4.2. Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы	52
Раздел V. Порядок подачи и рассмотрения апелляции	53
Приложения	55

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Цель государственной итоговой аттестации (ГИА):

- установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям ФГОС ВО направления подготовки 40.03.01 «Сервис», профиль «Сервис в торговле», оценка качества освоения образовательной программы и степени сформированности у выпускников необходимых общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

1.2. Задачи государственной итоговой аттестации:

– комплексная оценка уровня подготовленности выпускника по важнейшим (основным) дисциплинам учебного плана;

– определение степени освоения выпускником общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 40.03.01 «Сервис»;

– получение оснований для решения вопроса Государственной экзаменационной комиссией (ГЭК) о присвоении квалификации и выдаче выпускнику диплома.

Следует считать выпускника соответствующим требованиям ФГОС ВО, если он в ходе государственной итоговой аттестации (ГИА) демонстрирует комплекс знаний и умений, свидетельствующих о его готовности (способности) решать задачи профессиональной деятельности в типовых ситуациях.

1.3. Место государственной итоговой аттестации в структуре освоения образовательной программы бакалавриата

Государственная итоговая аттестация является базовой частью третьего блока образовательной программы бакалавриата 40.03.01 «Сервис», профиль «Сервис в торговле» и реализуется по завершению обучения по образовательной программе. По решению Ученого совета МГЭУ государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 40.03.01 «Сервис», профиль «Сервис в торговле» включает итоговый междисциплинарный экзамен и защиту выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

На государственную итоговую аттестацию отводится 9 зачетных единиц (324 часа) – в последнем семестре обучения.

1.4. Компетенции выпускника, выносимые на государственную итоговую аттестацию:

Код контролируемой компетенции (или ее части) и ее формулировки	Контролируемые дисциплины	Уровни освоения компетенций	Методические материалы / Процедуры оценивания		
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация	Государственная итоговая аттестация
ОК-1 способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического	История России Философия Иностранный язык Математика Психодиагностика Психологический практикум Основы рече-	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый экзамен	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для са-		

развития для осознания социальной значимости своей деятельности	вой коммуникации Политология Право Модели поведения потребителей Культурология Религиоведение Социология Введение в профессию		моконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		работы
ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	История России Математика Введение в сервис Экономика Физика Организация коммерческой деятельности на предприятиях сферы услуг Культурология Математические методы и модели в сфере услуг Компьютерный практикум Введение в профессию	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый экзамен	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Философия Иностранный язык Основы речевой коммуникации	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый экзамен	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, кон-	Основы социального государства Психодиагностика Основы предпринимательской деятельно-	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый экзамен	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной ква-
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контроль-		

фессиональные и культурные различия	сти Безопасность жизнедеятельности Правовое обеспечение деятельности предприятий сервиса Культурология Религиоведение Психология Экономика и социология труда	Высокий	ные задания Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		лификационной работы
		Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам		
ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию	История России Философия Иностранный язык Математика Сервисология Сервисная деятельность Психодиагностика Психологический практикум Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Основы речевой коммуникации Политология Право Модели поведения потребителей Правовое обеспечение деятельности предприятий сервиса Бухгалтерский учет Теоретические основы товароведения Культурология Религиоведение Основы системного анализа Введение в профессию Организация сервисных	Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания	Итоговый экзамен	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		

	услуг в торговле Организация и техника внешне-торговых операций				
ОК-6 способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами	История России Философия Экономика Политология Право Мировая культура и искусство Геополитика Социология	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый экзамен	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОК-7 способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	Экология Физическая культура Химия Естественнонаучные основы сервисной деятельности Элективные курсы по физической культуре	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый экзамен	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОК-8 готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф,	Безопасность жизнедеятельности Технологические процессы в сервисе Экологический менеджмент	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый экзамен	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам,		

стихийных бедствий			тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОПК-1 способностью 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	Информатика Информационные технологии в сервисе Прикладные программы по бизнес планированию и моделированию Поиск и обработка информации средствами офисных приложений Интернет технологии Основы системного анализа Маркетинг в сети Интернет	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый экзамен	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Менеджмент в сервисе Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Правовое обеспечение деятельности предприятий сервиса Тренинг продаж Технологические процессы в сервисе Организация коммерческой деятельности на предприятиях сферы услуг	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый экзамен	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса,	Сервисная деятельность Менеджмент в сервисе Мерчандайзинг	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый экзамен	Итоговый междисциплинарный экзамен
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по		

проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	потребительских товаров Управление организационной культурой Теоретические основы товароведения Инновации в сфере услуг Организация сервисных услуг в торговле Экологический менеджмент Прогнозирование и стратегическое планирование в сфере услуг		дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		Защита выпускной квалификационной работы
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Сервисология Профессиональная этика и этикет Маркетинг в сервисе Тренинг продаж Мерчандайзинг потребительских товаров Управление организационной культурой	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый экзамен	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
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	Основы социального государства Основы предпринимательской деятельности Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Введение в сервис Экономика Рынок потребительских товаров и услуг Бухгалтерский	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		

ПК-3 готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	учет Информатика Информационные технологии в сервисе Метрология, стандартизация и сертификация Физика Химия Естественнонаучные основы сервисной деятельности Товароведение и экспертиза товаров Инновации в сфере услуг	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ПК-4 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Иностранный язык Экология Психологический практикум Профессиональная этика и этикет Маркетинг в сервисе Управление бизнес-процессами и проектами в сфере услуг Введение в сервис Рынок потребительских товаров и услуг Модели поведения потребителей	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ПК-5 готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	Философия Сервисная деятельность Основы предпринимательской деятельности Метрология, стандартизация и сертификация Управление бизнес-процессами и проектами в	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные		

<p>сфере услуг Введение в сервис Правовое обеспечение деятельности предприятий сервиса Товароведение и экспертиза товаров Инновации в сфере услуг</p>		ные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
	Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
	Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания		
	Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		

Раздел II. ПРОГРАММА ИТОГОВОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА

ПРЕДИСЛОВИЕ

Программа итогового междисциплинарного экзамена по направлению подготовки 40.03.01 «Сервис» разработана в соответствии:

- с Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- с Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденном Министерством образования и науки РФ 19 декабря 2013 года №1367;

- с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 40.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриата), утверждённым приказом Минобрнауки России 20 октября 2015 года, №1169;

- с Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636, с изм. от 09 февраля 2015 г., №86; от 28 апреля 2016 г. №502).

- с Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета в АНО ВО МГЭУ и его филиалах.

Итоговый междисциплинарный экзамен представляет собой государственное аттестационное испытание по профессионально-ориентированным междисциплинарным проблемам, устанавливающее уровень подготовленности обучающихся к решению профессиональных задач.

Экзамен позволяет выявить и оценить степень сформированности следующих общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами (ОК-6);

- способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);

- готовностью пользоваться основными методами защиты производственного

персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);

- способностью 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);

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

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

- 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);

- 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).

Итоговый междисциплинарный экзамен проводится в устной форме по экзаменационным билетам, разработанным кафедрой менеджмента и утвержденным председателем Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК), и включает следующие дисциплины образовательной программы: «Сервисная деятельность», «организация сервисных услуг в торговле», «менеджмент в сервисе», «правовое обеспечение деятельности предприятий сервиса», «маркетинг в сервисе», «теоретические основы товароведения».

Материал программы ориентирован на тематику программ указанных выше дисциплин, а также на вопросы экзаменационных билетов государственного междисциплинарного экзамена. Программа экзамена содержит также рекомендуемую литературу к разделам «Сервисная деятельность», «организация сервисных услуг в торговле», «менеджмент в сервисе», «правовое обеспечение деятельности предприятий сервиса», «маркетинг в сервисе», «теоретические основы товароведения».

По результатам экзамена студентам выставляются оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценке знаний студента учитывается степень сформированности компетенций, выносимых для проверки на итоговый междисциплинарный экзамен, а также умение студента использовать в ответе нормативные материалы, приводить практические примеры, выполнять практические задания.

Программа также включает примерные вопросы для подготовки к итоговому междисциплинарному экзамену. Экзаменационный билет состоит из трех теоретических вопросов. Первый – теоретический вопрос из 1-го раздела программы, второй – теоретический вопрос из второго раздела, третий – теоретический вопрос из 3-го раздела программы, четвертый – практический из второго раздела.

Раздел 1. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ В ТОРГОВЛЕ

Тема 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности (ОК-1, ОК-2)

Понятие сферы услуг. Деление сферы экономических благ. Объективное в потребностях. Субъективное в потребностях. Сфера услуг в развитых странах. Понятие «услуга». Подходы понимания сервиса по Ф. Котлеру.

Тема 2. Функции сферы услуг услуг (ОК-5, ОК-6)

Экономические и социальные функции сферы услуг. Понятие «сфера обслуживания». Функции сервисной деятельности. Организационно-правовые формы предприятий в сфере сервиса. Понятие «деловой профессиональный сервис» и «деловые профессиональные услуги». Понятийный аппарат понятий: институциональные услуги, исполнитель услуги, клиенты, модели предложения, потребитель, потребительские услуги, предложение, провайдер, производитель.

Тема 3. Специфика услуги как товара (ОК-2, ОПК-1, ОПК-3)

Эволюция понятия товар. Три уровня товара по Ф. Котлеру. Характеристика специфических свойств услуг: несохраняемость, непостоянство качества, неотделимость от источника, неосвязаемость. Работа этих характеристик в практической деятельности.

Тема 4. Модель ценности услуги (ОПК-1, ПК-4, ПК-5)

Модифицированная версия модели Зейтамля (Zeithaml), фокусирующейся на ценности покупателя. Характеристика ценностных ориентиров в данной модели. Четыре уровня системы продаж услуг по А. Разумовской и В. Янченко. основные внутренние факторы, влияющие на общую ценность обслуживания в сервисной компании.

Тема 5. Определение потребительской среды в сфере услуг (ОПК-3, ПК-1, ПК-2)

Деление потребительских услуг. Клиенты и их потребности по А. Маслоу. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Модели поведения (Д. Хокинс Р. Бест и К. Кони). Факторы, формирующие стиль жизни потребителя.

Тема 6. Обслуживание как сервисная система (ОК-5, ОПК-3)

Особенности и формы проявления услуги. Модель Д. Рамтела. Базовая модель организации сферы услуг – «servuction». Термины: «видимый офис» и «невидимый офис», или frontoffice («фронт-офис») и backoffice. Характеристика позиций: сервисные операции, система предоставления услуг.

Тема 7. Система маркетинга услуг (ОК-2, ОПК-1, ОПК-3)

Четыре «Р» маркетинга - Product, Price, Place, Promotion). Понятие маркетинг-микса. Составляющие маркетинга-микса. Система предоставления маркетинга услуг с высокой степенью взаимодействия между клиентом и компанией. Треугольная модель маркетинга услуг Ф. Котлера. Понятия: внутренний маркетинг, интерактивный (двусторонний) маркетинг. Концепция восприятия комплекса маркетинга услуг.

Тема 8. Особенности контактной зоны в сфере услуг (ОПК-3, ПК-1)

Понятие «контактная зона». Виды общения, в сервисной деятельности: невербальное и вербальное. Понятие «вербальное общение» и невербальное общение». Четыре позиции межличностного расстояния в практической психологии. Требования к торговым помещениям. Общая атмосфера торговых помещений. Современные эстетические нормы в оформлении торговых помещений. Рабочее пространство современного офиса. Понятия фронт - и бэк-офисы. Характеристика направлений в оформлении офисов.

Тема 9. Пространство контакта (ОПК-3, ПК-1)

Специальные приемы воздействия на потребителя услуг. Условия взаимоотношений между потребителями и производителями услуг. Особенности высококонтактного обслуживания. Содержание контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Профессиональная этика работников «контактной зоны». Психология процесса общения. Основные этапы обслуживания клиентов.

Тема 10. Процесс контакта между клиентом и исполнителем (ОПК-3, ПК-1)

Сервис – системная матрица. Три основных метода предоставления услуг. Характеристика метода поточной линии. Характеристика метода самообслуживания. Сущность метода индивидуального подхода. Процесс персонализации в сервисе. Характеристика правильно спроектированной системы.

Тема 11. Основные методы предоставления услуг (ОК-2, ОК-5)

Термин «форма обслуживания». Традиционные формы обслуживания. Современные формы обслуживания, используемые в торговле. Категории обслуживания технического оборудования. Удаленная поддержка. Техническая поддержка оборудования с непосредственным выездом к заказчику. Техническая поддержка оборудования в лабораторных условиях.

Тема 12. Формы обслуживания (ОК-6, ОПК-3, ПК-1)

Основные подходы к осуществлению сервиса, по классификации зарубежных авторов. Сущность исследовательского подхода. Сервис как хозяйственная деятельность. Сервис - обязанность поставщика. Сервис - обязанность производителя. Ограниченная ответственность. Социально-экономический подход. Основные задачи системы сервиса.

Тема 13. Основные подходы к осуществлению сервиса (ОК-2), (ОПК-3)

Основные подходы к осуществлению сервиса, по классификации зарубежных авторов. Сущность исследовательского подхода. Сервис как хозяйственная деятельность. Сервис - обязанность поставщика. Сервис - обязанность производителя. Ограниченная ответственность. Социально-экономический подход. Основные задачи системы сервиса.

Тема 14. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических особенностей обслуживания (ОПК-3, ОК-5, ОК-6)

Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно – правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры.

Тема 15. Новые технологии в сфере услуг (ОК-5, ПК-2, ПК-5)

Понятия новые технологии. Информационные технологии (ИТ). Новые информационные технологии: когнитивные технологии, инструментальные технологии, прикладные технологии, коммуникативные технологии. Информационные технологии в сфере услуг. Технология баз данных (БД) и систем управления БД (СУБД). Система распознавания образов. Электронный обмен данными. Сетевые компьютерные системы.

Тема 16. Области применения новых технологий в сфере услуг (ОК-5, ПК-2, ПК-5)

Технологии в сфере услуг: обслуживание потребителей, обслуживание оборудования и материалов потребителей. Примеры использования информационных технологий в различных сферах обслуживания потребителей. Технология как конкурентное преимущество.

Тема 17. Разработка и создание новых услуг (ОК-2, ПК-5)

Этапы разработки новой услуги. Категории новой продукции. Значительные нововведения в мире. Запуск новых видов деятельности. Освоение новой продукции для уже существующего рынка услуг. Расширение номенклатуры продукта. Улучшение продукта. Изменение стиля продукта.

Тема 18. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг (ОК-5, ОПК-3)

Финансовые цели. Действия конкурентов. Глобализация. Технический и технологический прогресс. Новые потребительские товары. Новое оборудование. Электронные сети. Увеличение или сокращение объема вмешательства государства в экономику. Рост франчайзинга. Баланс спроса и предложения.

Тема 19. Теоретические основы управления сервисом (ОПК-1, ОПК-3)

Понятие «сервис», основные цели и задачи. Предприятия, оказывающие услуги населению. Понятие «торговый сервис». Элементы управления сервисом. Качественная и количественная оценка уровня обслуживания или сервиса. Категория сервиса – микс.

Тема 20. Сервис в системе товарно – торговой политики предприятия (ОК-2, ОК-6)

Виды сервиса. Предпродажный и послепродажный сервис, их отличия и особенности. Типы послепродажного сервиса, их сущность. Послегарантийный сервис, его влияние на конкурентоспособность предприятия. Особенности «фирменного» сервиса. Понятие «жизненный цикл услуг. Отличие жизненного цикла услуг от жизненного цикла товаров.

Тема 21. Услуги, предоставляемые субъектами торговли (ОПК-1, ОПК-3)

Услуги предприятий оптовой торговли: основные и дополнительные. Услуги, предоставляемые предприятиями розничной торговли по Общероссийскому классификатору услуг населению. Классификация услуг розничной торговли (основные и дополнительные). Новые тенденции в развитии торговли услугами.

Тема 22. Управление качеством услуг (ОПК-3, ПК-1)

Общие требования к системе качества услуг. Анализ функционирования системы качества со стороны руководства. Процедуры разработки документации, обеспечение документацией и её ведение. Управление процессами. Контроль и оценка качества услуг.

Тема 23. Сертификация услуг розничной торговли (ОК-2, ОК-5)

Понятие сертификации. Цели и управление сертификацией. Органы, осуществляющие сертификацию. Нормативные документы на соответствие требованиям услуг розничной торговли. Услуги, подлежащие обязательной сертификации.

Тема 24. Искусство торговать – основная сущность и целесообразность мерчандайзинга (ОПК-3, ПК-1)

Понятие «мерчандайзинг». Элементы мерчандайзинга. Основные направления мерчандайзинга по увеличению объема продаж. Цели и задачи мерчандайзинга. Взаимосвязь мерчандайзинга и торгового маркетинга.

Тема 25. Мерчандайзинг в розничной торговле (ОК-2, ОК-5)

Планировка торгового зала, выкладка товаров. Основной принцип планировки магазина. Типы планировки торгового зала. Факторы и принципы, учитываемые при планировании расположения отделов в торговом зале. Способы расстановки оборудования. Площадь проходов для покупателей

Тема 25. Методология торгового обслуживания в разных типах предприятий розничной торговли (ОК-2, ОК-5)

Современные типы (форматы) предприятий розничной торговли. Сетевые форматы магазинов. Интеграционные формы предприятий розничной торговли. Отличительные особенности торгового сервиса в разных типах (форматах) розничных предприятий.

Тема 25. Этика и этикет в торговле (ОК-2, ОПК-3, ПК-1)

Понятие этики и этикета. Этика бизнеса. Профессиональная этика. Этика и этикет в торговле. Риторика, факторы воздействия. Психология торговли, маркетинг отношений. Стратегия обслуживания и управление продажами. Правовые и этические аспекты продажи, защита прав потребителей в торговле.

Раздел 2. МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ. ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Тема 1. Особенности управления предприятием сферы сервиса. Понятие и сущность менеджмента (ОК-2, ОК-6)

Теоретический взгляд на природу, сущность и развитие управления. Понятие и сущность менеджмента как процесса, искусства и науки. Менеджмент как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Менеджмент как учебная дисциплина, наука и искусство. Особенности общего управления предприятием сервиса.

Тема 2. Функции менеджмента и их особенности для предприятий сервиса (ОК-2, ОК-5)

Функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Классификация функций менеджмента. Общие функции менеджмента - планирование, организация, координация (регулирование), мотивация и контроль. Специфические функции менеджмента. Их классификация в зависимости от уровня управления.

Тема 3. Стратегическое управление (ОК-2, ОК-5, ОПК-1)

Цели и задачи управления предприятиями индустрии сервиса недвижимости. Стратегическое управление организацией сервиса недвижимости. Понятие цели и задач сервисного предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия предприятия сервиса недвижимости и ее особенности.

Тема 4. Понятие, значение и классификация коммуникаций. Особенности коммуникаций в сервисном обслуживании. Взаимодействие с потребителями сервисных услуг (ОК-3, ОПК-1, ОПК-3)

Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы сервиса. Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Диапазон контроля. Взаимодействие потребителя услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи. Формальные и неформальные связи: социальный контроль (принадлежность, взаимопомощь и защита, тесное общение и симпатии), неформальные лидеры (целеустремленность и социальное взаимодействие).

Тема 5. Понятие, функции и концепция управления персоналом (ОПК-3, ПК-1)

Понятие управлением персоналом организации. Проблемы и особенности управления персоналом в сфере сервисного обслуживания и недвижимости. Технология управления персоналом: прогнозирование в потребности; набор, отбор и найм; адаптация и развитие персонала; мотивация, социальная защита и карьера; высвобождение персонала. Понятие современной системы управления персоналом и ее особенность в сфере индустрии недвижимости.

Тема 6. Особенности технологии управления персоналом на предприятиях индустрии сервиса (ОПК-1, ОПК-3, ПК-4)

Понятие персонала предприятия сервиса недвижимости. Специфика управления человеческими ресурсами в сфере сервиса. Концепция управления персоналом. Кадровая политика предприятия. Функции кадровой службы предприятия сервиса и ее состав.

Тема 7. Управленческие решения в сфере сервиса и классификация управленческих решений (ПК-2, ПК-4)

Понятие и сущность управленческих решений. Классификация управленческих решений. Технология принятия управленческих решений – состав и последовательность процедур принятия решений. Особенности принятия решений в индустрии сервиса недвижимости. Контроль и оценка результата.

Тема 8. Процесс и методы принятия решений, их реализация и контроль(ПК-2, ПК-4)

Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений. Методы принятия решений и их сущность и особенности. Типы моделей принятия решений. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений. Содержание основных этапов принятия и реализации решения. Процесс принятия решений. Методы принятия решений и их характеристика. Информация как ресурс менеджмента.

Тема 9. Введение в правовые основы регулирования сервисной деятельности (ОК-2, ОК-5, ОК-6)

Основные, федеральные конституционные, федеральные законы и законы субъектов Российской Федерации. Виды подзаконных нормативно-правовых актов и их характеристика. Значение и роль правового обеспечения деятельности предприятий сервиса вообще и в торговле в частности. Основные нормативно-правовые документы регулирующие деятельность предприятий сервиса. Правовой анализ понятия сервис в торговле.

Тема 10. Государственно - правовое регулирование сервисных отношений в торговле (ОК-2, ОК-5, ОК-6)

Основные, федеральные конституционные, федеральные законы и законы субъектов Российской Федерации регулирующие отношения в сфере торговли (сервиса в торговле). Прочие нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий сервиса в сфере торговли. Стратегия и цели государственной политики в сфере торговли (сервиса в торговле). Плановые результаты реализации государственной политики в сфере сервиса в торговле: вовлечение в гражданский оборот здоровой торговой конкуренции; обеспечение государственной защиты прав потребителей; становление и развитие системы ипотечного кредитования и привлечение инвестиций предприятий сервиса; обеспечение роста налоговых поступлений в бюджеты всех уровней; функционирование эффективной системы правового регулирования рынка реализации товаров и услуг.

Тема 11. Субъекты сервисных отношений и правовые формы реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг.(ОПК-1, ПК-4)

Юридические лица как субъекты гражданского и торгового права страны: понятие, функции, общая классификация, возникновение, прекращение. Виды юридических лиц. Понятие, признаки коммерсанта и его торговое имя в торговом праве отечества и зарубежных стран. Правовая характеристика торговой регистрации и торговых книг в торговом праве. Понятие и виды торговых товариществ в торговом праве. Общие положения, характеризующие представительство в гражданском и торговом праве.

Тема 12. Правовые особенности сервисных услуг в торговле, общественном питании, и бытовом обслуживании покупателей (ОК-2, ОК-5, ОК-6)

Понятие и виды сервисных услуг в торговле, общественном питании, и бытовом обслуживании. Участники отношений, возникающих при оказании сервисных услуг в торговле, общественном питании и в сфере бытового обслуживания. Нормативно – правовые акты регулирующие общественные отношения сервисных услуг в торговле, общественном питании, и бытовом обслуживании.

Тема 13. Правовое регулирование сервисных услуг в торговой рекламе (ОК-2, ОК-5, ПК-4)

Сущность и содержание рекламной деятельности как вида предпринимательства. Понятие рекламы и нормативное регулирование рекламной деятельности в России Реклама и не реклама. Правовые основы рекламной деятельности. Подразделения ФАС России и другие службы, регулирующие рекламную деятельность. Виды рекламы Реклама в СМИ Наружная реклама. Субъекты рекламных правоотношений: рекламодатели, рекламопроизводители, рекламораспространители, потребители рекламы, органы саморегулирования в сфере рекламной деятельности, государственные органы, осуществляющие регулирование рекламной деятельности и контроль за ней. Требования, предъявляемые к рекламе: общие, специальные, особенные (по способам размещения рекламы, по защите прав в рекламе). Ответственность за нарушения законодательства в сфере рекламы. Нормативно- правовые акты, регулирующие сервис услуг в торговой рекламе.

Тема 14. Правовое регулирования торгового сервиса при оказании услуг в сфере ресторанно – гостиничного бизнеса (ОК-2, ОК-5, ПК-2)

Правовое регулирование деятельности ресторанов и гостиниц. Цели правового регулирования деятельности ресторанов и гостиниц. Субъекты РФ, принимающие нормативно-правовые акты, определяющие порядок организации предпринимательских отношений на рынке торгового сервиса при оказании услуг в сфере ресторанно – гостиничного бизнеса. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность оказания услуг торгового сервиса ресторанов и гостиниц в РФ.

Тема 15. Правовое регулирования торгового сервиса при оказании туристских услуг (ОК-2, ОК-6, ОПК-1)

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» - стержень правовой системы сферы туризма. Основные понятия закона, его структура. Правовые основы деятельности турагента и туроператора при оказании торговых туристских услуг. Понятие и виды финансовых гарантий. Права потребителей при оказании туристических услуг: право на выбор вида тура, условий отдыха, варианта размещения и питания; право на изменение в одностороннем порядке маршрута, класса гостиницы, количества экскурсий: правовые последствия, отказ от услуг.

Тема 16. Правовое регулирования предоставления торговым предприятием иных платных услуг, обеспечивающих сервис покупателю (ОК-2, ОК-6, ОПК-3)

Организационные формы предприятий сервиса. Нормативные акты определяющих предоставление прав аренды, кредитных услуг, предпродажной подготовки, гарантийного обслуживания проданного товара и т.п. Характеристика основных видов недвижимости. Классификация объектов недвижимого имущества в обороте торговых предприятий.

Тема 17. Особенности защиты потребителей в сервисных правоотношениях (ОК-3, ОК-6, ОПК-3)

Возникновение потребительского движения в России, основные положения Закона РФ «О защите прав потребителей», основные понятия закона. Право на информацию и возмеще-

ние морального вреда. Основные права потребителей, содержание информации о товаре (работе, услуге), правовые последствия непредставления достоверной информации или предоставления её на иностранном языке. Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги. Право потребителя отказаться от исполнения договора на предоставление услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов.

Раздел 3. МАРКЕТИНГ В СЕРВИСЕ. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТОВАРОВЕДЕНИЯ

Тема 1. Понятие и сущность маркетинга(ОК-2, ОК-5, ОПК-1)

Подходы к определению маркетинга. Прогнозирование спроса. Управление спросом. Удовлетворение спроса. Виды маркетинга. Цели, функции, задачи маркетинга. Принципы маркетинга. Субъекты маркетинга. Комплекс маркетинга. Маркетинговая среда. Инфраструктура маркетинга

Тема 2. Специфика маркетинга услуг (ОК-2, ОК-5, ОПК-1)

Понятие услуги, виды услуг. Характеристика услуг. Характер процесса предоставления услуги. Специфические особенности маркетинга услуг. Методы достижения равновесия спроса и предложения в сфере услуг. Основные цели и задачи маркетинга услуг. Функции маркетинга услуг.

Тема 3. Комплекс маркетинга и маркетинговые стратегии в сфере услуг (ОК-2, ОК-5, ОПК-3)

Комплекс маркетинга сферы услуг. Внутренний, внешний, интерактивный маркетинг. Предоставление услуги. Управление качеством услуг. Стратегии маркетинга услуг. Основные стратегические цели маркетинга услуг. Разработка стратегии маркетинга услуг.

Тема 4. Маркетинговые исследования (ОК-2, ОК-5, ПК-1)

Маркетинговые исследования: сущность и значение. Методологические основы маркетинговых исследований на предприятиях сервиса. Виды маркетинговых исследований на предприятиях сервиса. Объекты маркетинговых исследований. Этапы маркетинговых исследований. Инструменты исследования. Способы связи с аудиторией.

Тема 5. Конкуренция в сфере маркетинга услуг (ОК-2, ОК-5, ПК-4)

Характеристика конкурентных структур: монополия, олигополия, монополистическая конкуренция, чистая конкуренция. Ценовая и неценовая конкуренция. Основные конкурентные стратегии. Основные методы оценки конкурентоспособности услуг.

Тема 6. Коммуникации в сфере маркетинга услуг Понятие и сущность маркетинга (ОК-3, ОК-5, ПК-1)

Коммуникация и ее функции и цели. Коммуникативная политика в сфере услуг. Особенности коммуникативной деятельности в сфере услуг. Способы коммуникативного воздействия на потребителя. Реклама: цели, задачи, виды. Рекламный процесс и его особенности в сфере услуг. Оценка эффективности рекламы.

Тема 7. Организационная структура службы маркетинга(ОК-2, ПК-1, ПК-2)

Организация маркетинга на предприятиях сервиса. Функции службы маркетинга. Структуры построения службы маркетинга на предприятиях сервиса. Принципы построения маркетинговых структур.

Тема 8. Методологические основы теории товароведения (ОК-2, ОК-5, ОПК-1)

Товароведение как наука, товар, продукция, потребительные стоимости, принципы товароведения, безопасность, совместимость, взаимозаменяемость, эффективность. Предмет, цели и задачи товароведения. Принципы товароведения. Состояние потребительского рынка России на современном этапе.

Тема 9. Характеристика основных понятий в области товароведения (ОК-2, ОК-5, ОПК-3)

Объект товароведения, субъект товароведения, товар, ассортиментная характеристика товара, качественная характеристика товара, количественная характеристика товара, стоимостная характеристика товара.

Тема 10. Методы товароведения (ОК-2, ОК-5, ПК-4)

Методы научного познания: эмпирические, аналитические. Методы практической товароведной деятельности: оценки качества, технологические. Классификация как метод товароведения. Иерархический и фасетный методы классификации, их преимущества и недостатки. Правила классификации. Товароведная классификация товаров. Общая классификация продовольственных товаров. Общая классификация непродовольственных товаров.

Кодирование товаров. Достоинства и недостатки различных методов кодирования. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг.

Тема 11. Ассортимент товаров (ОК-2, ОК-5, ОПК-3)

Основные понятия: ассортимент, структура ассортимента. Отличительные признаки. Классификация ассортимента: промышленный и торговый; развернутый, укрупненный; сложный и простой и т.п.

Свойства и показатели ассортимента: определение, назначение, расчет. Влияние отдельных показателей на результаты коммерческой деятельности.

Управление ассортиментом. Формирование ассортимента. Факторы, влияющие на формирование ассортимента. Регулирование этих факторов. Особенности формирования ассортимента различных групп товаров.

Тема 12. Оценка качества товаров (ОК-2, ОК-5)

Качество товара, определения. Требования к качеству. Свойства и показатели качества. Характеристика свойств по способу выражения, по методу определения, по стадии определения, по применению для оценки уровня качества. Номенклатура потребительских свойств товаров.

Тема 13. Количественные характеристики товаров (ОК-2, ОПК-1)

Основные понятия: единичные экземпляры, товарная партия, общие количественные характеристики, специфические количественные характеристики. Физические свойства товаров: общие физические свойства, специфические физические свойства товарных партий, специфические физические свойства единичных экземпляров товаров.

Тема 14. Товарные потери (ОК-2, ОК-5, ПК-4)

Характеристика, меры предотвращения. Характеристика товарных потерь. Факторы, обеспечивающие сохраняемость товара. Меры по борьбе с кражей товара. Штрафные санкции при краже имущества на производстве.

Тема 15. Информационное обеспечение товародвижения (ОК-2, ОК-5, ПК-5)

Информационные знаки: понятие, назначение. Классификация на группы и подгруппы. Характеристика информационных знаков разных групп и подгрупп: понятие, назначение, применяемая символика, сущность информации, заложенной в информационных знаках. Использование защитных знаков. Классификация на группы и подгруппы. Характеристика

Тема 16. Товарная информация(ОК-2, ОК-5, ОПК-1)

Этапы формирования ассортимента в розничном торговом предприятии. Стратегия и тактика управления ассортиментом. Ассортиментная политика розничного торгового предприятия. Особенности внедрения категорийного менеджмента. Необходимые изменения в организационной структуре торгового предприятия при внедрении категорийного менеджмента. Выделение категорий в товарном ассортименте. Оценка качества и градации качества товаров. Дефекты товаров.

ВОПРОСЫ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ИТОГОВОМУ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ ЭКЗАМЕНУ

Перечень примерных вопросов для подготовки к итоговому междисциплинарному экзамену

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Сфера услуг в развитых странах.
2. Экономические и социальные функции сферы услуг.
3. Специфика услуги как товара. Характеристика специфических свойств услуг.
4. Потребительская среда в сфере услуг. Факторы, формирующие стиль жизни потребителя.
5. Обслуживание как сервисная система.
6. Система маркетинга услуг. Составляющие маркетинга-микса.
7. Особенности контактной зоны в сфере услуг. Современные эстетические нормы в оформлении торговых помещений.
8. Пространство контакта. Профессиональная этика работников «контактной зоны». Основные этапы обслуживания клиентов.
9. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Три основных метода предоставления услуг.
10. Основные методы предоставления услуг.
11. Основные подходы к осуществлению сервиса, по классификации зарубежных авторов.
12. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических особенностей обслуживания.
13. Информационные технологии в сфере услуг.
14. Понятия новые технологии. Информационные технологии (ИТ). Новые информационные технологии.
15. Области применения новых технологий в сфере услуг.
16. Разработка и создание новых услуг.
17. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
18. Сервис в системе товарно – торговой политики предприятия.
19. Услуги, предоставляемые субъектами торговли. Новые тенденции в развитии торговли услугами.

20. Сертификация услуг розничной торговли.
21. Мерчандайзинг в розничной торговле.
22. Методология торгового обслуживания в разных типах предприятий розничной торговли.
23. Этика и этикет в торговле. Стратегия обслуживания и управление продажами.
24. Особенности управления предприятием сферы сервиса. Понятие и сущность менеджмента.
25. Функции менеджмента и их особенности для предприятий сервиса.
26. Стратегическое управление.
27. Понятие, значение и классификация коммуникаций. Особенности коммуникаций в сервисном обслуживании.
28. Взаимодействие с потребителями сервисных услуг. Основные этапы продаж
29. Понятие, функции и концепция управления персоналом.
30. Особенности технологии управления персоналом на предприятиях индустрии сервиса.
31. Управленческие решения в сфере сервиса и классификация управленческих решений.
32. Процесс и методы принятия решений, их реализация и контроль.
33. Введение в правовые основы регулирования сервисной деятельности.
34. Государственно - правовое регулирование сервисных отношений в торговле.
35. Субъекты сервисных отношений и правовые формы реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг.
36. Правовые особенности сервисных услуг в торговле, общественном питании, и бытовом обслуживании покупателей.
37. Правовое регулирование сервисных услуг в торговой рекламе.
38. Правовое регулирования торгового сервиса при оказании услуг в сфере ресторанно – гостиничного бизнеса.
39. Правовое регулирования торгового сервиса при оказании туристских услуг.
40. Правовое регулирования предоставления торговым предприятием иных платных услуг, обеспечивающих сервис покупателю.
41. Особенности защиты потребителей в сервисных правоотношениях.
42. Виды рекламы Реклама в СМИ. Требования, предъявляемые к рекламе.
43. Проблемы и особенности управления персоналом в сфере сервисного обслуживания и торговли.
44. Понятие и сущность маркетинга. Специфика маркетинга услуг.
45. Методы достижения равновесия спроса и предложения в сфере услуг.
46. Комплекс маркетинга и маркетинговые стратегии в сфере услуг.
47. Маркетинговые исследования: сущность и значение. Виды маркетинговых исследований на предприятиях сервиса.
48. Маркетинговые исследования: этапы, инструменты. Способы связи с аудиторией.
49. Конкуренция в сфере маркетинга услуг. Основные методы оценки конкурентоспособности услуг.
50. Коммуникации в сфере маркетинга услуг.
51. Организационная структура службы маркетинга.
52. Методологические основы теории товароведения.
53. Характеристика основных понятий в области товароведения.
54. Общая характеристика основных методов товароведения.
55. Ассортимент товаров. Особенности формирования ассортимента различных групп товаров.
56. Оценка качества товаров. Требования к качеству.
57. Количественные характеристики товаров.
58. Характеристика свойств товаров по способу выражения, по методу определения, по стадии определения, по применению для оценки уровня качества.

59. Характеристика, меры предотвращения товарных потерь.
60. Информационное обеспечение товародвижения.
61. Особенности внедрения категорийного менеджмента.
62. Товарная информация. Ассортиментная политика розничного торгового предприятия.
63. Оценка качества и градации качества товаров. Дефекты товаров.

Перечень примерных практических заданий для подготовки к междисциплинарному экзамену

Практическое задание 1.(ОК-2, ОПК-3, ПК-2)

Расчет точки безубыточности коммерческой деятельности торгового предприятия. Торговое предприятие планирует увеличение суммы прибыли и снижение затрат после получения ссуды в течение первых трех лет в следующих размерах:

Показатели	1-й год	2-й год	3-й год
Прибыль, тыс. руб.	220	290	380
Уровень издержек обращения, %	21,2	20,6	20,0

Предусматривается сохранение среднего уровня валового дохода (т.е. отношения суммы торговых надбавок к сумме товарооборота в %-х) в размере 27%. Доля постоянных издержек обращения предусматривается 40%, а переменных – 60%.

Практическое задание 2. (ОК-2, ОК-5)

Ваш подчиненный постоянно опаздывает на работу. И каждый раз, когда вы ему делаете замечания, он находит оправдания, которые кажутся вполне объективными. Вы считаете, что так дальше продолжаться не может.

В чем будет состоять цель вашей критики? Какую тактику критики вы выберете?

Практическое задание 3. (ОК-2, ОК-5, ОК-4)

Ваш непосредственный начальник постоянно недоволен вашей работой. Что бы вы ни делали, он бракует. В не раз пытались подстраиваться под него. Но дело не изменилось. Тогда вы решили высказать ему критические замечания!

Как бы вы поступили на самом деле? Что надо сделать, чтобы сохранить деловые отношения?

Практическое задание 4. ОК-2, ОК-5, ОК-4, ПК-1)

Руководитель объясняет молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не постулат] по своему усмотрению. Молодой человек раздраженно отвечает «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете любую инициативу».

Как продолжить беседу, чтобы разговор получился искренним и не обидным?

Практическое задание 5. (ОК-2, ПК-1)

ООО «Кондитер» реализует со склада в Москве кондитерские изделия фабрик «Рот-Фронт», «Красный Октябрь», «Большевик». Составьте от имени ООО коммерческое предложение на поставку кондитерских изделий универсаму «Новоарбатский».

Практическое задание 6. (ОК-2, ПК-1)

Поставщик — торгово-производственная фирма «Диомен» - представил покупателю — Воскресенскому РПС - проект договора поставки детской обуви с условием обязательной предоплаты товара.

Какую формулировку этого условия договора Вы укажите от имени покупателя?

Практическое задание 7. (ОК-2, ОПК-3 ПК-1)

В результате приемки поступивших в универмаг Малаховского РПС мужских костюмов от ОАО «Большевичка» комиссией универмага забракованы костюмы на сумму 70 тыс. руб. как несоответствующие по качеству требованиям образцов и договору. Форма оплаты товара предварительная.

Каковы действия коммерческой службы универмага в сложившейся ситуации?

Практическое задание 8: (ОК-2, ПК-2)

Предложите методы розничной продажи различных товаров во вновь открываемом универмаге.

В универмаге будут продаваться товары следующих групп:

1. Одежда.
2. Обувь.
3. Ткани.
4. Чулочно-носочные и трикотажные изделия.
5. Изделия из драгоценных металлов.
6. Технически сложные изделия и мебель.
7. Сувениры и изделия художественных промыслов.

Практическое задание 8: (ОК-4, ПК-1)

Товаровед-коммерсант по группе «Парфюмерия и косметика» Одинцовской межрай-базы получил распоряжение директора базы выехать в Голицинский район Московской области для проверки состояния торговли парфюмерно-косметическими товарами и активизации розничной и оптовой продажи этих товаров.

Каковы будут действия товароведа-коммерсанта для выполнения данного распоряжения?

Практическое задание 9: (ОПК-2, ОПК-3)

Представитель универмага товаровед Петров Н. И. прибыл на оптовую фирму «Радуга» для личной отборки швейных изделий и обуви для универмага. Закупка товаров на фирме «Радуга» осуществляется в зале товарных образцов.

Каковы будут действия товароведа в зале товарных образцов по отборке и документальному оформлению оптовой продажи товаров, включая последовательность действий, название оформляемых документов, их количество и назначение.

Практическое задание 10. (ОК-3, ПК-1)

Покупатель Тимофеева Н. А., купившая 15 января в универмаге скатерть с вышивкой, стоимостью 1200 руб., обратилась 22 января к директору универмага с просьбой обменять скатерть, ссылаясь на то, что скатерть ей разонравилась. Какое решение должен принять директор универмага?

Практическое задание 11. (ОК-3, ОПК-2)

В магазине «Товары быта» покупателю Галкину М. А. был продан холодильник «ЗИЛ», который по вине изготовителя в период гарантийного срока вышел из строя. Поскольку в это время холодильников такой марки в продаже не было, продавец предложил потребителю холодильник более высокого класса — «СТИНОЛ-16» с доплатой разницы в цене. Какое решение может принять покупатель?

Практическое задание 12. (ОК-5, ПК-1)

Покупатель Петрова Н. С. из г. Белгорода приобрела швейную машину «Чайка» Подольского завода, которая по вине изготовителя в период гарантийного срока вышла из строя. Покупатель потребовал замены изделия на машину той же марки. Директор магазина согласилась заменить товар на аналогичный, требуя доплаты разницы в цене, равную

700 руб., так как цена машины «Чайка» к моменту обмена повысилась. Как разрешить создавшуюся ситуацию?

Практическое задание 13. (ОК-5, ПК-1)

20 октября покупательница Суровцева С. П. купила в магазине «Галантерея» сумку стоимостью 1500 руб. Сумка не подошла дочери по цвету, а поэтому 23 октября Суровцева обратилась к директору магазина с требованием обменять сумку или вернуть деньги (товарный чек и ярлык сохранены). Какое решение должен принять директор магазина?

Практическое задание 14. (ОК-1, ОПК-1)

Вспомните известные рекламные обращения конкретных фирм и, проанализировав их, ответьте на следующие вопросы:

- каково содержание обращения?
- какую ответную реакцию, по вашему мнению, ожидает компания на свое обращение: осведомление, знание, предпочтение, убежденность или совершение покупки?

Практическое задание 15. (ПК-1, ПК-2, ПК-3)

Вы – владелец фирмы, оказывающей услуги населению по химической чистке одежды. Какое стимулирование потребителей Вы выберете?

Практическое задание 16. (ОК-3, ОК-4, ОК-5, ПК-1)

1) Какие из перечисленных мероприятий включают в себя работа с общественностью: корпоративные мероприятия; распределение купонов; общественные мероприятия; специальные мероприятия; письма к продавцам. Обоснуйте свой ответ.

2) Приведите примеры, когда крупные фирмы оказывают спонсорскую поддержку в каких-либо мероприятиях.

Практическое задание 17. (ПК-3, ПК-4)

Коммерческая фирма «Гермес» закупила у испанской фирмы крупную партию оливок и маслин в широком ассортименте. Генеральный директор фирмы «Гермес» поручил коммерческому отделу подготовить текст рекламного объявления о предстоящем поступлении на рынок указанных товаров для публикации в рекламном еженедельнике «Экстра-М».

Практическое задание 18. (ОК-3, ПК-3, ПК-1)

Коммерческая фирма «Весна» планирует открыть в IV квартале 2008 г. специализированный магазин торговой площадью 250 кв. м по торговле фарфорофаянсовой, стеклянной посудой, сувенирами и подарками.

Генеральный директор фирмы поручил коммерческой службе подготовить текст рекламного объявления для последующей публикации в еженедельной рекламной газете «Центр-plus».

Необходимо составить текст рекламного объявления, отразив в нем ассортиментный профиль магазина, формы продажи товаров, дополнительные услуги покупателям, режим работы и другие возможные особенности работы торгового предприятия.

Практическое задание 19. (ОК-3, ОПК-2)

20 июня покупатель Зуев А. А. купил в универмаге без предварительной примерки туфли летние, размер 27,5, стоимостью 1200 руб.

27 июня покупатель обратился к директору универмага с требованием обменять обувь, ссылаясь на то, что левая полупара несколько больше правой. Какое решение должен принять директор универмага?

Практическое задание 20. (ОК-4, ОПК-2)

Покупатель Никольский Б. С. купил в магазине «Обувь» туфли мужские, размер 26,5, стоимостью 1500 руб. Продавец упаковывает туфли в полиэтиленовый пакет и требует от

покупателя оплатить стоимость пакета. Покупатель отказывается. Продавец вынимает туфли из пакета и пытается вручить их покупателю. Однако покупатель требует упаковать туфли в коробку или бумагу. Продавец отвечает отказом. Кто прав в этой ситуации и как ее разрешить?

Практическое задание 21. (ОК-4, ОПК-2)

26 июня покупатель Попов С. Н. купил в магазине кофемолку стоимостью 800 руб., а на следующий день обнаружил, что в паспорте на кофемолку отсутствует штамп магазина и гарантийный талон. Как следует разрешить создавшуюся ситуацию?

Практическое задание 22. (ОК-4, ПК-1, ОПК-2)

27 июня покупательница Козлова Н. С. приняла решение о покупке швейной машины. При этом покупательница изъявила желание предварительно проверить швейную машину в действии. Однако ей в этом было отказано, так как швейная машина находилась в фабричной упаковке. Взамен этого заведующая секцией предложила Козловой Н. С. испробовать в действии аналогичную швейную машину, выставленную в качестве образца в торговом зале. Покупательница отказалась от покупки швейной машины. Как можно оценить сложившуюся ситуацию?

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

А) Основная литература:

- Алехин А. П., отв. ред. Административное право Российской Федерации: Практикум. — Москва: Зерцало-М, 2014 г.— 256 с. — Электронное издание.
- Богомолова А.В. Управление инновациями. - Томск: ТУСУР, 2012 г.- 144 с. - Электронное издание.
- Голубенко Н.Б. Библиотечное дело: инновации и перспективы. — Москва: Логос, 2014 г.— 128 с. — Электронное издание.
- Денисов С. А. Государственное регулирование внешнеторговой деятельности. —Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2013 г.— 224 с. — Электронное издание.
- Кикоть В. Я. и др. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник. [Электронный ресурс] — Москва: Юнити, 2012.— 559 с. – Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=344314>
- Пилко И. С., сост. Информационные технологии: Ч. 5. Менеджмент информационных технологий. — Кемерово: КемГУКИ, 2012 г.— 31 с. — Электронное издание.
- Ромат Е В. Реклама: Учебник для вузов. 8-е изд. Стандарт третьего поколения. — Санкт-Петербург: Питер, 2013 г.— 512 с. — Электронное издание.
- Рубин Ю. Б. Основы бизнеса. - Москва: МФПУ «Синергия», 2012 г.- 320 с. - Электронное издание.
- Савкина Р.В. Планирование на предприятии. [Электронный ресурс] — Москва: Дашков и К 2013. — 324 с. – Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=344314>

Б) Дополнительная литература:

- Андреева Е.И. Классификации товаров в международной торговле. — Москва: Российская таможенная академия, 2012 г.— 130 с. — Электронное издание
- Балашов А. И., Рудаков Г. П. [Правоведение: Учебник для вузов. 5-е изд., дополненное и переработанное. Стандарт третьего поколения. — Санкт-Петербург: Питер, 2013 г.— 464 с. — Электронное издание.](#)
- Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / Ю.В. Безрутенко. - М.: Дашков и К, 2012. - 232 с.
- Беляев С.Ю. , Забродин Ю.Н., Шапиро В.Д. Управление качеством. [Электронный ресурс] — Москва: Омега-Л, 2013. — 381 с. – Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=344314>
- Введение в специальность - история сервиса: учебное пособие / Авт. кол. Аманжолова Д.А., Багдасарян В.Э., Горлов В.Н. - М.: Альфа-М, 2007. - 384 с.
- Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. - М.: КНО-

РУС, 2010. - 176 с.

Гулиев Н.А., Смагулов Б.К. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристических услуг: учебное пособие / Гулиев Н.А., Смагулов Б.К. - 2-е изд. - М.: Флинта, 2010.

Денисов С. А. Государственное регулирование внешнеторговой деятельности. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2013 г.— 224 с. — Электронное издание.

Коротков Э.М. Менеджмент: учебник для бакалавров / Э.М. Коротков. - М.: Юрайт, 2012. - 640 с.

Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник / Ю.В. Морозова, Под ред. - М.: Дашков и К, 2012. - 448 с.

Маркетинг: теория и практика / Под общ. ред. С.В. Карповой. - М.: Юрайт, 2012. - 408 с.

Нилов К.Н. [Предпринимательское право. — Москва: Флинта, 2013 г.— 304 с. — Электронное издание.](#)

Парамонова Т.Н., Рамазанов И.А. Мерчандайзинг: учебное пособие / Парамонова Т.Н., Рамазанов И.А. - 5-е изд. - М.: КНОРУС, 2014. - 144 с.

Песоцкая Е.В. Менеджмент: учебник / Е.В. Песоцкая, Под ред. А.Н. Петрова. - М.: Юрайт, 2011. - 641 с. ; . - ISBN 5-9916-1194-7.

Розанова Т.П., Муртузалиева Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Практикум / Розанова Т.П., Муртузалиева Т.В. - М.: Дашков и К, 2011. - 132 с.

Саак А.Э, Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / Саак А.Э, Пшеничных Ю.А. - СПб.: Питер, 2008. - 512 с.

Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2010. - 493 с.

В) программное обеспечение и интернет-ресурсы:

Министерство образования и науки Российской Федерации [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://mon.gov.ru/>;

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.rsl.ru](http://www.rsl.ru;);

www.evartist.ru – электронная библиотека факультета журналистики МГУ им. М.В. Ломоносова;

Образовательные ресурсы сети Интернет <http://book.kbsu.ru>;<http://koob.ru>;
<http://ihtik.lib.ru>; <http://elibrary.ru>.

Федеральный портал «Российское образование» www.edu.ru;

Образовательные ресурсы сети Интернет <http://book.kbsu.ru>;

Российская Электронная Библиотека «Эрудит»http://www.erudition.ru/referat/printref/id.25504_1.html

Электронная библиотека «Инфолио»http://www.infoliolib.info/philol/irl/3/3_6.html

Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) <http://elibrary.rsl.ru/>

Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>

Электронная-библиотечная система (ЭБС) ibooks.ru (Айбукс-ру).

Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>

Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф/for-individuals/>

Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) <http://elibrary.rsl.ru/>

Раздел III. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ И ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

1. Назначение выпускной квалификационной работы и общие требования к ее содержанию

Выпускная квалификационная работа (ВКР) выпускника МГЭУ, освоившего в полном объеме образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата – по направлению подготовки 40.03.01 «Сервис», представляет собой выполненную им работу, которая демонстрирует уровень его подготовленности к самостоятельной профессиональной деятельности, в том числе – уровень сформированности следующих общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами (ОК-6);

- способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);

- готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);

- способностью 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);

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

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

- 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);

- 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).

ВКР должна:

- представлять собой теоретическое и практическое исследование одной из актуальных тем в области сервиса, в которой выпускник демонстрирует уровень овладения необходимыми теоретическими знаниями и практическими умениями, и навыками, позволяющими ему самостоятельно решать профессиональные задачи;

- показывать уровень освоения выпускником методов научного анализа сложных социальных явлений, умение делать теоретические обобщения и практические выводы, обоснование предложений с использованием актуальных статистических данных и действующих

нормативных правовых актов и рекомендаций по совершенствованию процессов и отношений в сфере деятельности по направлению подготовки;

- отражать умение студента-выпускника пользоваться рациональными приемами сбора, обработки и систематизации информации, способности работать с различными информационными источниками;

- носить самостоятельный творческий характер;

- соответствовать требованиям логичного и четкого изложения материала, доказательности и достоверности фактов;

- иметь правильное оформление (иметь четкую структуру, завершенность, правильное оформление библиографических ссылок и самой библиографии, включающей список нормативных правовых актов, научной, учебной литературы и справочного материала, аккуратно исполнена).

2. Выбор темы выпускной квалификационной работы

Тема ВКР должна быть актуальной и учитывать потребности теории и практики. Выбор темы происходит на основе примерной тематики выпускных работ, разработанной кафедрой утвержденной приказом ректора, или тема может быть предложена самим студентом с учетом его научно-практических интересов с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. Тема ВКР выбирается студентом не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

При выборе темы ВКР студент может обращаться за консультациями к заведующему кафедрой и профессорско-преподавательскому составу кафедры. Запрещается дублирование тем в одной учебной группе.

После того как выпускник определился с темой ВКР, он пишет соответствующее заявление. Заведующий выпускающей кафедрой заявление рассматривает, после чего закрепляется руководителем выпускной квалификационной работы. Тема ВКР и руководитель ВКР утверждаются приказом ректора МГЭУ.

3. Контроль кафедры за подготовкой выпускной квалификационной работы

Общее руководство и контроль над своевременным выполнением выпускниками ВКР осуществляет заведующий выпускающей кафедрой, непосредственное – руководитель ВКР.

После утверждения темы ВКР руководитель выдает выпускнику дипломное задание, затем выпускник разрабатывает план - график выполнения ВКР и согласовывает его с руководителем ВКР.

Руководитель ВКР:

а) дает оценку и вносит коррективы в предложенный выпускником проект плана работы, разбивки на разделы и подразделы, определяет их примерные объемы, сроки представления в первом варианте;

б) проверяет, насколько обстоятельно подобраны студентом научная литература, нормативные правовые акты и другие источники по теме, помогает выделить наиболее важные из них; ориентирует выпускника на составление полной библиографии по теме, изучение практики и т.д.;

в) проводит консультации, на которых обсуждает с выпускником проделанную работу, возникшие трудности, дает рекомендации по их преодолению;

г) после завершения подготовки выпускником ВКР представляет на выпускающую кафедру письменный отзыв о работе выпускника в период подготовки ВКР.

Кафедра периодически заслушивает сообщения руководителей ВКР о ходе подготовки выпускниками ВКР. При необходимости выпускники могут приглашаться на заседания кафедры или на беседу к заведующему кафедрой.

4. Подготовка выпускной квалификационной работы

При работе над ВКР студент обязан:

а) всесторонне изучить определенную проблему в области управления, ее теоретические и практические аспекты;

б) проанализировать научную литературу (монографии, научные публикации и т.д.) и нормативные правовые акты по теме исследования;

в) собрать, изучить и обобщить практику работы различных органов управления в соответствующей области. При сборе и обобщении материалов следует отбирать не только положительные, но и отрицательные факты, критически оценивать теорию и практику. Вместе с тем критика не должна быть голословной. Она должна носить объективный и конструктивный характер. Отстаивая свою точку зрения, выпускник должен обосновать ее, проявляя корректное отношение как к ученым, так и к практикам;

г) на основе изучения различных материалов, а также исходя из темы исследования, выработать собственное суждение по соответствующей проблеме, отношение к существующим научным позициям, точкам зрения, практике управления;

д) сформулировать свои предложения по совершенствованию практики управления и с соответствующим обоснованием.

При написании ВКР используются следующие источники: научная и учебная литература, нормативные правовые акты, а также другие источники, необходимые в силу специфики темы.

Содержание ВКР должно соответствовать ее теме.

5. Подбор и изучение литературы

Правильный подбор управленческой и другой специальной литературы в значительной мере определяет качество написания ВКР.

Подбор литературы рекомендуется начать с выяснения места темы в изучаемой дисциплине. С этой целью необходимо ознакомиться с программой по дисциплине, просмотреть планы практических занятий, рекомендованную к ним обязательную и дополнительную литературу.

Знакомиться с литературой целесообразно в следующей последовательности: нормативные документы (законы и подзаконные акты), научные издания, учебные и учебно-методические издания, статистические данные. Знакомиться с источниками следует в порядке, обратном хронологическому, то есть вначале целесообразно изучить самые свежие публикации, затем – прошлогодние, потом – двухгодичной давности и т.д.

За исключением первоисточников используемая литература не должна быть старше пяти лет.

При подборе нормативных правовых актов целесообразно использовать возможности тематического поиска документов в справочных правовых системах «Консультант+», «Гарант», а также в других справочных системах. Эти справочно-информационные системы облегчают тематический поиск документов, а также позволяют быстро найти документ при наличии информации об органе, принявшем документ, дате принятия, номере документа. Кроме того, документы в данных электронных системах, как правило, содержат комментарии и ссылки на другие нормативные акты.

При изучении периодических изданий лучше всего использовать последние за год номера журналов, в которых имеется указатель статей, опубликованных за год.

Можно рекомендовать следующую последовательность действий, помогающую подчерпнуть главное в любом издании. Информация анализируется в следующем порядке: заглавие; фамилия автора; наименование издательства (или учреждения, выпустившего книгу); время издания; количество изданий (первое, второе и т.д.); аннотация; оглавление; введение или предисловие; справочно-библиографический аппарат (список литературы, указатели и т.д.); иллюстративный материал и первые предложения абзацев в представляющих интерес главах.

Наименование издательства может содержать информацию о качестве опубликованного материала. Современные книжные издательства специализируются на определенной тематике и предъявляют разные требования к качеству работ.

Если книга выпущена учреждением, то она, как правило, отражает взгляды какой-то школы. Анализ такой книги исследователем должен быть направлен на поиск новых положений. Однако их следует оценивать критически.

Время издания отражает особенности того исторического периода, в которых писалась книга.

Аннотация помещается в начале книги и содержит, как правило, раскрытие цели подготовки издания и характеристику потенциального круга читателей.

Во введении или предисловии наиболее часто раскрываются причины анализа исследуемых проблем, более подробно раскрывается цель книги.

Справочно-библиографический аппарат позволяет судить об обоснованности положений, выдвигаемых автором. Следует просмотреть список литературы, приводимый в конце издания, а также библиографические ссылки в тексте. Изучив список литературы, можно получить информацию о проведенных исследованиях в изучаемой области. Иллюстративный материал в представляющих интерес главах позволяет в кратчайший срок уяснить основные положения по исследуемым проблемам. Наличие рисунков, графиков, схем, как правило, свидетельствует о высоком качестве проработки автором изучаемых проблем.

Поскольку первое предложение, как правило, отражает основную мысль абзаца, то для уяснения смысла текста в целом достаточно прочесть начальные предложения.

При наличии достаточного времени вызвавший интерес материал изучается более внимательно с необходимыми пометками. При необходимости сведения могут быть выписаны или ксерокопированы. В ходе изучения литературы необходимо сразу же составлять библиографическое описание отобранных изданий, которое производится в строгом соответствии с порядком, установленным для библиографического описания произведений печати. На основании произведенных записей составляется список литературы.

5.1. Особенности работы с литературой

Основой написания ВКР является предварительное изучение основ библиографии – области деятельности, главной общественной функцией которой является целенаправленная передача читателям информации о произведениях печати.

Ориентировочные сведения можно почерпнуть в библиотечных каталогах. Различают два вида каталогов: читательские (справочно-рекомендательные) и служебные (литература секретная и для служебного пользования), в которых содержатся полностью сведения обо всех книгах, находящихся в фондах данной библиотеки, а также в журналах, газетах и т.п. По группировке материалов читательские каталоги делятся на несколько разделов: алфавитные, систематические, предметные и др.

Алфавитный каталог содержит описание книг, расположенных в порядке алфавита фамилий авторов или заглавий книг (авторы которых не обозначены).

Систематический каталог является основным в библиотеках, содержит библиографическое описание книг по отраслям знаний в соответствии с их содержанием.

Предметный (тематический) каталог – определяет литературу по конкретной теме, проблеме или вопросу.

Работу с научной литературой целесообразно построить в следующем порядке:

- 1) общее ознакомление с произведением в целом по оглавлению и беглый просмотр книги, статьи, рукописи, архивного материала и т.п.;
- 2) выборочное чтение материала применительно к тематике курсовой работы;
- 3) чтение в порядке последовательного расположения материала и глубокого изучения наиболее важного текста;
- 4) составление плана прочитанного материала, конспекта или тезисов, систематизация сделанных выписок;
- 5) оформление новой информации на различного рода носителях;

6) повторное чтение материала и сопоставление его с другими источниками информации;

7) чтение с одновременным использованием различных справочных материалов: энциклопедий, карточек и т.п.

Наиболее распространенной и приемлемой формой накопления научной информации являются записи различного рода при чтении книг, журналов, газет, других источников письменной информации.

Приемы записей, выполняемых при чтении книг и других публикаций, включают:

1) записи в виде дословной выдержки из какого-либо текста с указанием источника информации и автора цитаты;

2) записи в свободном изложении с точным сохранением содержания источника и автора;

3) составление конспекта по материалам прочитанной книги, статьи и т.п.;

4) выделение и подчеркивание смысловых выражений, цитат, фраз на собственном экземпляре книги, журнала, газеты;

5) запись цитат с собственными комментариями применительно к теме исследования;

6) дословные записи в виде цитат, приемов образной речи, литературных оборотов, афоризмов;

7) ксерокопирование текста;

8) изложение своих замечаний по прочитанному материалу в виде конспективных записей;

9) данные об источнике информации (автор, название, издательство, год, стр.).

Выписки можно делать своими словами. Особенно важные места рекомендуется записать дословно, например, высказывание авторов по той или иной принципиальной проблеме или точку зрения известного экономиста по дискуссионному вопросу. При дословных выписках обязательно нужно делать пометку, кто автор, как называется работа, издательство, год издания, страницы.

Целесообразно каждый выписанный абзац озаглавить соответствующей проблемой. Это поможет сгруппировать материал по главам и параграфам ВКР.

5.2. Подбор и обработка статистических данных

Статистические данные являются ценными только в том случае, если они подтверждают (опровергают) гипотезу или с их помощью делаются какие-либо выводы и обобщения.

Наряду с официальными статистическими сообщениями, опубликованными в печати, можно также использовать фактические данные из книг, брошюр, газетных или журнальных статей (ссылка на источник обязательна).

Не следует приводить большое количество цифрового материала. Наиболее оптимальным является представление его по анализируемому аспекту в виде 2–3 таблиц, графиков или диаграмм с пояснениями, анализом и выводами. Таблицы, графики, диаграммы должны быть пронумерованы, озаглавлены и иметь ссылку на источник. Приводимые в таблице данные должны иметь одинаковую степень округления, например, 0,1 или 1,0 (приложения 7, 8).

6. Структура выпускной квалификационной работы

В своем содержании ВКР должна иметь органическое внутреннее единство, логику изложения, завершенность раскрытия темы.

ВКР должна носить творческий характер (использование оригинальных документов, материалов эксперимента, исследования и др.) и быть правильно оформленной (чёткая структура, завершенность, оформление библиографических ссылок на документы и списка литературы в соответствии с ГОСТами, аккуратность исполнения и др.). Выпускник должен чётко изложить, какие основные положения и полученные результаты он представляет к защите.

При написании ВКР выпускник использует имеющуюся по теме ВКР учебную и специальную научную литературу, анализирует действующие законодательные и подзаконные акты, в том числе – практику их применения, а также другие источники, если это обуславливается спецификой темы. При использовании указанных источников в тексте работы обязательны ссылки на них.

Заемствование текста из авторских литературных произведений без ссылки на них (т.е. плагиат, списывание) не разрешается, более того, такая работа возвращается выпускнику после проверки в системе «Антиплагиат» экспертом, назначенным приказом ректора МГЭУ, как несамостоятельно выполненная. Допустимая доля заимствования составляет 50%.

Следует обратить внимание на стиль и язык изложения, обеспечение лаконичности и четкости формулировок, точность определений, разнообразие употребляемых слов, литературную форму выражения мысли.

ВКР оформляется в виде текстуальной части с приложением таблиц и рисунков.

ВКР имеет **титульный лист**, на котором должны быть указаны: фамилия, имя, отчество выпускника, курс и факультет, где он обучается, фамилия, имя, отчество руководителя ВКР, его должность, ученое звание, ученая степень, графа «Рекомендовать к защите». Номер страницы на титульном листе не проставляется (приложение 1).

На второй странице дается **содержание (оглавление)**, в котором в порядке очередности располагаются: введение, названия трех глав с разбивкой на параграфы, заключение, список использованных источников (нормативных правовых актов, учебной и научной литературы) и приложения.

Список сокращений, используемых в работе, если он есть, располагается перед введением. Номер страницы при этом не проставляется (приложение 2).

Во введении (2–3 страницы) раскрывается актуальность темы; ее новизна и практическая значимость; уровень разработки; цели и задачи данной работы, ее предмет и объект: исходные теоретические идеи, источники; положения, выносимые на защиту; структура работы (приложение 3).

В основной части раскрываются сущностные основы, структурные и динамические аспекты исследуемого явления или процесса, дается их теоретическое обоснование с широким использованием специальной литературы и статистических материалов.

Рассмотрение каждого вопроса завершается выводом, в котором дается экономическая оценка исследуемого вопроса, осуществляется логический переход к последующему изложению. Объем основной части – до 50 страниц.

Основная часть ВКР, как правило, состоит из трех глав, в которых должны найти отражение сформированные в ходе изучения дисциплин учебного плана ряд компетенций. Для решения данной задачи предлагается следующий алгоритм формирования структурных компонентов основной части ВКР.

В первой главе рассматривается сущность и теоретические основы исследуемого организационно-управленческого явления или процесса. Базой для данного исследования являются полученные выпускником основы экономических знаний. Выявляются их предпосылки, условия развития, характеризуется структура (или классификация), анализируются показатели и значимость, описываются методики (методика), на основе которых будет изучаться современное состояние объекта и предмета ВКР в последующих частях работы.

Во второй главе характеризуются состояние, динамика, проблемы, а также тенденции развития исследуемого явления или процесса (как правило, за последние несколько лет), в том числе на основе изучения соответствующих нормативных и правовых документов. Выявляются и оцениваются отклонения практики от теории, устанавливаются положительные и негативные тенденции с помощью инструментов стратегического анализа, направленного на разработку и осуществление стратегий организации, взаимосвязи между ними для обеспечения конкурентоспособности.

В третьей главе описываются способы устранения или ослабления негативных тенденций, при этом формулируются конкретные рекомендации на основе принятого организационно-управленческого решения и готовности нести за него ответственность с позиции социальной значимости. В обязательном порядке часть из них должна касаться построения и развития профессиональной карьеры персонала и разработки и реализации корпоративной социальной политики организации (образец оформления текста основной части представлен в приложении 4).

В заключении подводятся итоги исследования, формулируются краткие, самостоятельные выводы по содержанию работы. Как правило, содержательный аспект заключения определяется поставленной в работе целью и сформулированными задачами. Рекомендуемый объем заключения – 2–3 страницы.

В конце работы дается **список использованных источников**, который включает перечень нормативных правовых актов, а также научной и учебной литературы. Перечень нормативных правовых актов должен включать законы РФ, кодексы, указы Президента, постановления Правительства, приказы Министерств, инструкции, нормативно-правовые акты субъектов РФ, нормативно-правовые акты местного самоуправления. Далее следует список научной и учебной литературы – диссертационные исследования, учебные пособия и монографии российских и зарубежных авторов, статьи из журналов и газет.

В список использованных источников включаются только использованные источники при написании ВКР. Общий рекомендуемый объем – не менее 35 источников (приложение 11).

ВКР может иметь **приложения**, представленные схемами, таблицами, графиками, аналитическими справками, подтверждающими теоретические положения и практические рекомендации, содержащиеся в исследовании.

6.1. Типичные ошибки, встречающиеся при написании ВКР

Главным недостатком первоначального варианта ВКР является ее поспешное выполнение и небрежное оформление.

Довольно часто в работе допускается дословное списывание материала (через абзац и при этом без всякой связи) из учебников, учебных пособий, брошюр, журнальных статей и т.п. Нередко используются устаревшие источники более чем пятилетней давности. Встречаются грубые грамматические ошибки, ошибки в цитировании. Теоретический материал зачастую преподносится бездоказательно, излагается абстрактно, схематично, тезисно и без связи с практикой.

Статистические данные даются без анализа и сопоставления, за небольшой период, недостаточно или, напротив, в таком объеме, что они заслоняют теорию.

Содержание иногда не соответствует плану, последовательность изложения нарушается, вопросы не озаглавливаются в соответствии с пунктами плана. Отдельные теоретические положения могут противоречить друг другу. Используемая литература не полностью находит отражение в списке. Иногда список литературы отсутствует или составлен с грубыми нарушениями ГОСТа. Не делаются ссылки на первоисточники и статистический материал.

После устранения недостатков подготавливается окончательный вариант работы. Недопущение вышеперечисленных и других ошибок в первом варианте значительно повышает качество ВКР и свидетельствует о выработке выпускником навыков самостоятельного научного поиска и оформления его результатов.

7. Требования к оформлению выпускной квалификационной работы

ВКР должна быть в твёрдом переплёте (в папке), обязательно прошита (не на кольцах) или переплетена.

Перед титульным листом ВКР в файлах следующие документы:

1. Файл 1 - задание на ВКР (приложение 9).
2. Файл 2 - календарный график выполнения ВКР (приложение 10).

3. Файл 3 - отзыв руководителя ВКР о работе выпускника в период подготовки ВКР (далее - отзыв) (приложение 5).

4. Файл 4 - рецензия на ВКР.

5. Файл 5 - отзыв с места прохождения преддипломной практики.

После приложений (*при наличии*) – в файле справка о плагиате, подготовленная руководителем ВКР, с его подписью, а также в жестко закрепленном конверте СД-диск с ВКР (*все страницы: начиная с титульного листа ВКР и заканчивая последней страницей ВКР*).

Тексты ВКР размещаются университетом в электронно-библиотечной системе.

Требования к оформлению текста.

ВКР выполняется на компьютере и оформляется только на одной стороне белой бумаги.

- размер бумаги стандартного формата А4 (210 x 297 мм);
- поля: левое – 30 мм, верхнее – 20 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм;
- ориентация: книжная, альбомная допускается в случае, если *диаграммы, графики и т.д. не помещаются на лист в книжном формате*;
- шрифт: TimesNewRoman;
- кегель: 14 пт (пунктов) в основном тексте, 12 пт в сносках;
- междустрочный интервал: полуторный в основном тексте, одинарный в подстрочных ссылках;
- форматирование основного текста и ссылок – в параметре «по ширине»;
- цвет шрифта – черный;
- красная строка – 1,5 см.

Требования к нумерации страниц.

– последовательно, начиная с 3-й (4-й) страницы (введение), т. е. после титульного листа и оглавления работы, а также перечня сокращений, используемых в работе (*если он имеется в работе*);

– далее последовательная нумерация всех листов, включая разделы, заключение, список используемых источников и приложения (если они имеются в работе); нумерация страниц, на которых даются приложения, является сквозной и продолжает общую нумерацию страниц основного текста;

– номер страницы располагается в верхней части по центру.

Требования к заголовкам.

- набираются жирным шрифтом (шрифт 14 пт);
- выравнивание – по центру;
- точка в конце заголовка не ставится;
- заголовок, состоящий из двух и более строк, печатается через один междустрочный интервал;
- заголовок не имеет переносов, то есть на конце строки слово должно быть обязательно полным.

Требования к оформлению приложений:

– материал, дополняющий текст работы, допускается помещать в приложениях. Приложением может быть графический материал, таблицы большого формата и т.д.;

– приложения используются только в том случае, если они дополняют содержание основных проблем ВКР и носят справочный или рекомендательный характер;

– в тексте работы на все приложения должны быть ссылки;

– приложения оформляют как продолжение работы на последующих листах формата А4, А3, А4 х 3, А4 х 4, А2, А1 или выпускают в виде самостоятельного документа. Приложения располагаются в порядке ссылок на них в тексте работы;

– каждое приложение начинается с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и имеет тематический заголовок.

При наличии в ВКР более одного приложения они нумеруются арабскими цифрами (без знака №), например «Приложение 1», «Приложение 2» и т.д.

Текст ВКР должен быть тщательно выверен **выпускником**, который несет ответственность за опечатки и ошибки, возникшие вследствие перепечатки.

Ориентировочный объем работы – 50–60 страниц печатного текста, исключая приложения.

ВКР должна быть подписана выпускником на последней странице ВКР ~~но~~е приложения (при их наличии) (приложение 12).

После завершения подготовки выпускником ВКР она предоставляется руководителю ВКР для написания отзыва.

В соответствии с приказом ректора ВКР подлежат рецензированию. Для проведения рецензирования работы передаются рецензентам, которые, как правило, назначаются из числа профессорско-преподавательского состава выпускающей кафедры, не являющиеся руководителями рецензируемой работы.

Срок сдачи ВКР на выпускающую кафедру контролируется руководителем ВКР с тем расчетом, чтобы обеспечить ознакомление выпускника с отзывом и рецензией не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР. Как правило, оптимальным сроком для сдачи ВКР является первый день обзорных лекций и консультаций перед государственными аттестационными испытаниями.

При поступлении на выпускающую кафедру ВКР, соответствующей установленным требованиям, заведующим кафедрой принимается решение: рекомендовать/ не рекомендовать к защите.

ВКР передается в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до защиты.

В период проведения обзорных лекций и консультирования выпускников по вопросам, включенным в программу государственного экзамена, проводится предварительная защита ВКР (далее – предзащита).

По решению заведующего выпускающей кафедры по согласованию с руководителями ВКР к процедуре предзащиты привлекаются наиболее подготовленные выпускники для показа остальным процедуры защиты ВКР.

Процедура предзащиты проходит в том же порядке, что и защита ВКР. Единственным отличием является то, что комиссия формируется из числа профессорско-преподавательского состава выпускающей кафедры в количестве не менее 3-х человек с обязательным присутствием руководителя ВКР

8. Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК. Расписание защиты ВКР доводится до выпускников не позднее, чем за 30 календарных дней до дня проведения первого государственного аттестационного испытания: государственного междисциплинарного экзамена.

Выпускник получает слово для выступления, на которое ему отводится обычно 7-10 минут.

Выступление, как правило, сопровождается заранее подготовленной и согласованной с руководителем ВКР презентацией и/или каждому члену ГЭК предоставляется материал презентации на бумажном носителе (приложение 6).

Доклад начинается со слов обращения к комиссии: «Уважаемый председатель, уважаемые члены Государственной экзаменационной комиссии! Вашему вниманию представляется доклад...». Далее освещаются данные, представленные на титульном листе ВКР и на первом слайде (листе) презентации (материал презентации на бумажном носителе): тема, автор, руководитель ВКР, рецензент ВКР.

Дальнейшая структура доклада должна строиться на основании рассмотрения положений раздела «Введение»: *актуальность, формулировка целей и задач* и т.д. Презентацию данной части доклада следует продемонстрировать не более чем на трех слайдах.

Доклад выполненных работ *по основной части ВКР по разделам* следует строить в «привязке» к поставленным задачам и новизне решений. При освещении выполненных этапов работ целесообразно использовать фразы типа: «*В рамках первой (второй, третьей) поставленной задачи было выполнено...*»; «*Впервые при решении задачи было использовано...*»; «*Сделаны выводы о необходимости...*». В презентацию (материал презентации на бумажном носителе) данной части доклада следует включать слайды, отражающие ключевые моменты решения поставленных задач: структуру объекта (предмета) исследования, таблицы классификации методов исследования; графики, таблицы, схемы, рисунки (скриншоты) реализации и результатов аналитического и эмпирического исследования, моделирования; формулы, графики, таблицы, рисунки, подтверждающие новизну, социальную и/или экономическую эффективность предложенных решений.

В заключительной части доклада освещаются и презентуются основные результаты работы, сделанные выводы и предложения в привязке к поставленной цели, задачам работы с подчеркиванием новизны предложенных решений и достигнутых количественных показателей улучшений (деятельности).

Выпускник должен сделать свой доклад свободно, не читая письменного текста. В ходе доклада должны быть использованы только те графики, диаграммы и схемы, которые приведены в ВКР. Использование в выступлении данных, не использованных в ВКР, недопустимо.

После доклада выпускник отвечает на вопросы членов ГЭК. Время для ответов на вопросы и обсуждения работы, как правило, не превышает 10–15 минут.

После ответов на вопросы членов ГЭК выступает руководитель ВКР работы, а в случае его отсутствия председатель комиссии зачитывает его письменный отзыв.

Далее выступает рецензент ВКР, а в случае его отсутствия председатель ГЭК зачитывает рецензию. Выпускник отвечает на замечания, зафиксированные в рецензии.

Ответы на вопросы членов ГЭК на замечания рецензента ВКР должны быть краткими: по существу поставленного вопроса. При ответах выпускник должен проявить владение материалом, что учитывается членами ГЭК при оценке уровня его подготовленности к решению профессиональных задач.

Процедура защиты ВКР для выпускников с ограниченными возможностями устанавливается отдельными документами МГЭУ.

Образец оформления титульного листа

Автономная некоммерческая организация высшего образования
Московский гуманитарно-экономический университет
АНО ВО МГЭУ

Факультет экономики и управления
Кафедра менеджмента

Группа МО-41

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Организационно-экономический механизм повышения качества продукции и конкурентоспособности предприятия

Выпускник (-ца) _____ **Иванов Иван Иванович**
(подпись)(Ф.И.О.)

Руководитель ВКР _____ **Карпов Андрей Сергеевич**
(подпись)(Ф.И.О.)

«Рекомендовать к защите»
Зав. кафедрой менеджмента
_____ **Бабешин М.А.**
(подпись)
« ____ » _____ 2018 г.

Москва, 2018

Образец оформления оглавления ВКР

Оглавление

Введе- ние	3
Глава 1. Теоретические основы совершенствования организационной структуры управления	5
1.1. Сущность, функции и свойства организационной структуры управле- ния.....	5
1.2. Основные методы совершенствования организационных структур управления.....	14
1.3. Методика оценки эффективности структуры управления организации	21
Глава 2. Анализ структуры управления ООО «Прайс-Н»	26
2.1. Краткая характеристика деятельности ООО «Прайс-Н».....	26
2.2. Оценка эффективности структуры управления ООО «Прайс-Н»	33
Глава 3. Основные направления совершенствования структуры управле- ния ООО «Прайс-Н»	42
3.1. Предложения по совершенствованию структуры управления ООО «Прайс-Н».....	42
3.2. Обоснование эффективности рекомендаций по совершенствованию структуры управления ООО «Прайс-Н».....	50
Заключение	56
Список литературы	58
Приложения	61

Образец оформления введения ВКР

Введение

Сложные условия хозяйствования, обусловленные мировым финансово-экономическим кризисом, подвигли руководство многих российских предприятий к более пристальному анализу возможных путей совершенствования системы управления организации. Последнему в немалой степени способствовал и повсеместный переход на новые стандарты управления.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы (далее по тексту - ВКР) заключается в том, что совершенствование организационной структуры управления является неотъемлемым условием эффективного функционирования предприятия. *Во-первых*, процесс разработки направлений совершенствования структуры управления организации позволяет максимально использовать современные достижения теории и практики управления. *Во-вторых*, необходимость внесения корректив в организационную структуру управления требует комплексного анализа недостатков в деятельности хозяйствующих субъектов. *В-третьих*, опыт совершенствования организационной структуры управления может быть использован специалистами в сфере экспертно-оценочной деятельности.

Объектом исследования в работе выступает ООО «Прайс-Н».

Предмет исследования - совокупность отношений, возникающих в процессе функционирования системы управления ООО «Прайс-Н».

Цель настоящего исследования - на основе современных положений теории управления и анализа эффективности структуры управления ООО «Прайс-Н» разработать и обосновать предложения по ее совершенствованию.

Для достижения указанной цели в работе были поставлены следующие **задачи**:

- проанализировать сущность, функции и свойства организационной структуры управления;
- рассмотреть основные методы совершенствования организационных структур управления;
- рассмотреть методику оценки эффективности структуры управления организации;
- дать краткую характеристику деятельности ООО «Прайс-Н»;
- проанализировать эффективность структуры управления ООО «Прайс-Н»;
- разработать предложения по совершенствованию структуры управления ООО «Прайс-Н»;
- обосновать эффективность рекомендаций по совершенствованию структуры управления ООО «Прайс-Н».

Теоретическо-методологическую основу исследования составляют научные труды таких отечественных и зарубежных специалистов в области хозяйственного управления, как Альберт М., Бишоп Р.Д., Брэдик У.Д., Веснин В.Р., Гибсон Дж.Л., Дорф Р., Кочеткова А.И., Логунова И.В., Мескон М., Огарков А.А., Смирнов С.В., Хедоури Ф. и др.

Информационной базой ВКР являются нормативно-правовые акты, монографии, учебные пособия, статьи периодической печати, а также ресурсы интернета.

Структура ВКР. ВКР состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений (общий объем - 65 стр.).

Образец оформления текста ВКР

Глава 1. Теоретические основы совершенствования организационной структуры управления

1.1. Сущность, функции и свойства организационной структуры управления

Организация – это пространственно-временная структура производственных и управленческих факторов. Данные факторы «взаимодействуют» между собой с целью получения максимальных качественных и количественных результатов производственной и управленческой деятельности в самое короткое время и при минимальных затратах факторов производства¹.

Определим общие признаки организации:

- определение ее характера кадрами и менеджментом;
- объединение управленческих процессов, которые могут взаимодействовать нецеленаправленно или неэффективно;
- сохранение запланированного порядка управленческого процесса, а также и оперативного, который зависит от ситуации реагирования работников и менеджера организации;
- определение незапланированных действий, которые предполагают установление ответственности в менеджменте;
- определенная, зависящая от управленческого процесса гибкость, которая обеспечивает функционирование системы в изменяющихся условиях².

¹ См.: *Быкова А.Д.* Организационные структуры управления. – М.: Инфра-М, 2015. – С.289.

² См.: *Иванова Т.Ю., Приходько В.И.* Теория организации. – СПб.: Питер, 2014. – С.35.

Образец оформления отзыва руководителя ВКР

Автономная некоммерческая организация высшего образования
Московский гуманитарно-экономический университет

Факультет экономики и управления
Кафедра менеджмента

ОТЗЫВ

руководителя ВКР Радионова А.Ю., доцента кафедры менеджмента, к.э.н., доцента
о работе выпускника БОБКО Ивана Васильевича
в период подготовки выпускной квалификационной работы
на тему «Профориентация и адаптация персонала в условиях экономической нестабильности»

Данная бакалаврская работа посвящена достаточно актуальной теме.

Содержание работы, логика проведенного анализа Бобко И.В., а также полученные результаты соответствуют обозначенной автором основной цели исследования.

В соответствии с поставленной целью автор последовательно решает задачи, предусмотренные исследованием.

Успешному решению поставленных в работе задач способствовали, прежде всего, высокий уровень общетеоретической подготовки автора, использование им значительного количества учебных и научных источников, применение системного метода при анализе проблем предмета исследования. Эти и другие обстоятельства позволили автору работы провести глубокое, логически стройное исследование столь сложной, но весьма актуальной проблемы.

Хочется отметить, что выпускник в ходе работы над выпускной квалификационной работой в целом показал себя грамотным и настойчивым исследователем, достаточно правильно реагировал на замечания руководителя ВКР в ходе процесса написания ВКР.

Исследование автора отличает лаконичность и достаточная аргументированность сделанных выводов и предложенных рекомендаций.

Выводы:

В ходе работы над ВКР Бобко И.В. показал высокую теоретическую и практическую подготовку в части решения конкретных задач, обусловленных целью ВКР. Оформление ВКР полностью отвечает требованиям ГОСТа.

Руководитель ВКР
доцент кафедры менеджмента,

к.э.н., доцент

А.Ю. Радионов

«__» _____ 201_г.

Образец оформления презентации

**Выпускная квалификационная
работа Петрова Н.П. на тему**

**ИССЛЕДОВАНИЕ И
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ
ОРГАНИЗАЦИИ**

Руководитель к.э.н., доцент Радионов А.Ю.

Москва, 2017

• Цель работы:

провести исследование корпоративной культуры фирмы и её влияние на эффективность управления персоналом на примере ПАО «Рога и копыта», а также разработать рекомендации по её совершенствованию.

Задачи работы:

- - рассмотреть корпоративную культуру как часть системы управления организацией;
- - дать характеристику основным методам совершенствования организационных структур управления;
- - рассмотреть методы оценки корпоративной культуры;
- - дать общую характеристику ПАО «Рога и копыта» и ее организационной структуры;
- - провести анализ основных составляющих корпоративной культуры ПАО «Рога и копыта»;
- - разработать рекомендации по совершенствованию корпоративной культуры.

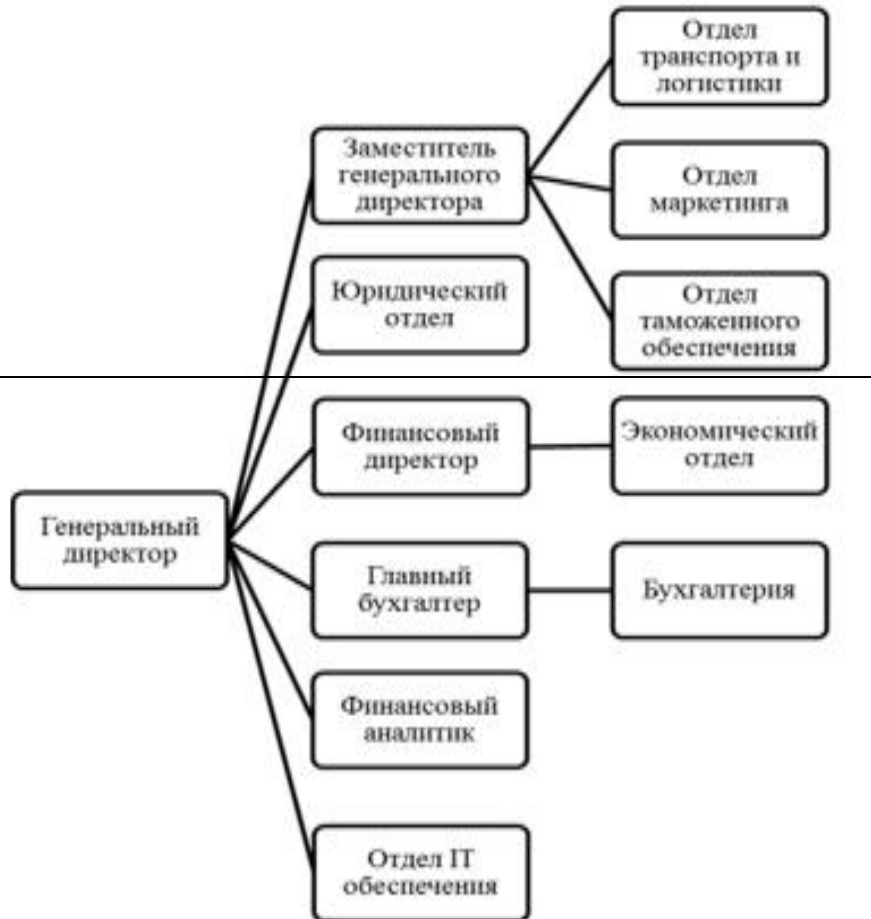
• Объект работы:

ПАО «Рога и копыта»

• Предмет работы:

совокупность отношений, возникающих в процессе формирования и развития корпоративной культуры.

Структура управления ПАО «Рога и копыта»



Образец оформления таблиц в ВКР

Таблица 1

**Возрастная структура производственного оборудования
ООО «Стройсервис», %**

Срок использования оборудования	○ Год		
	1997 г.	2007 г.	2017 г.
Все оборудование (на конец года)	100	100	100
до 5 лет	29,4	4,7	0,7
6–10 лет	28,3	10,6	5,8
11–15 лет	16,5	25,5	22,0
16–20 лет	10,8	21,0	24,6
более 20 лет	15,0	38,2	46,9

Образец оформления рисунков в ВКР

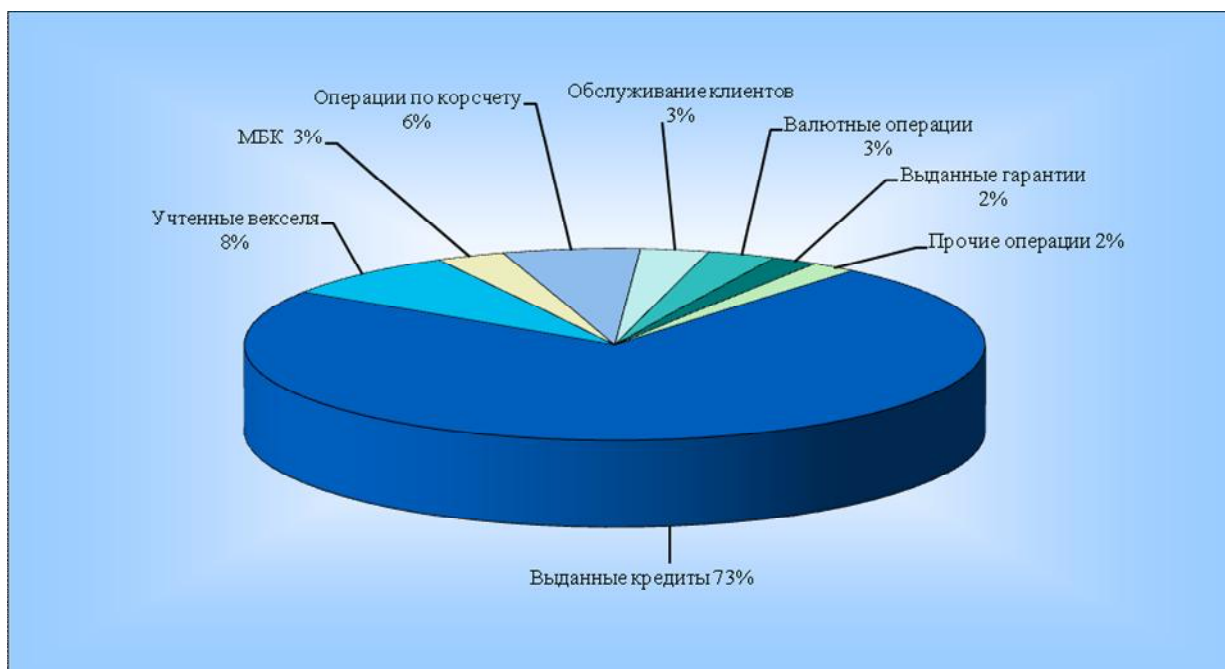


Рис. 1. Структура доходов ООО «XXX» в 2017 г.

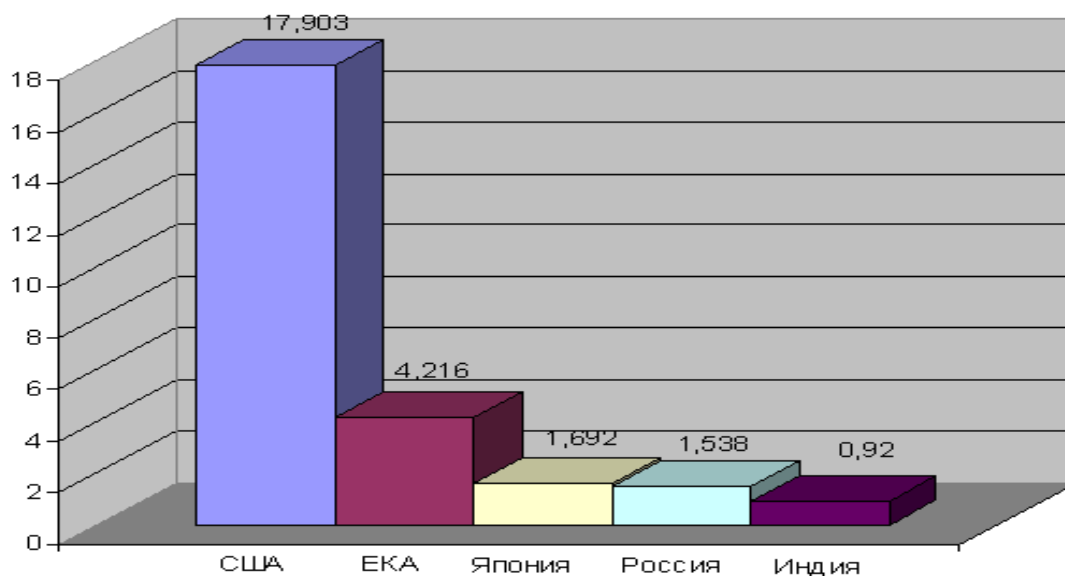


Рис. 2. Объем финансирования космической деятельности по странам (агентствам) в 2017 г., млрд дол.

Образец оформления задания на ВКР

Автономная некоммерческая организация высшего образования
Московский гуманитарно-экономический университет
(АНО ВО МГЭУ)

Факультет экономики и управления
Кафедра менеджмента

Группа МО-41

Задание на выпускную квалификационную работу

Иванову Петру Петровичу

1. Тема: «Совершенствование подготовки персонала организации в современных условиях»

2. Срок сдачи ВКР: 15.05.2018

3. Исходные данные по работе: Базовая и учебная литература, фундаментальные теоретические труды, справочная литература.

4. Содержание ВКР:

Глава 1. Теоретические основы исследования подготовки персонала организации

Глава 2. Анализ подготовки персонала в ПАО «Рога и копыта»

Глава 3. Основные направления совершенствования подготовки персонала в организации

Заключение

Дата выдачи задания

Руководитель ВКР

Радионов А.Ю.

Задание получил

Иванов

П.П.

Образец оформления календарного графика выполнения ВКР

Календарный график выполнения выпускной
квалификационной работы

№ раздела	Содержание раздела	Срок	
		Начала	Окончания
1	Получение задания и инструктаж по написанию ВКР у руководителя ВКР	5.10.2017	
2	Подбор и изучение литературы	5.10.2017	25.12.2017
3	Написание введения и первой главы и предоставление руководителю ВКР	25.12.2017	30.01.2018
4	Написание второй главы и предоставление руководителю ВКР	30.01.2017	25.03.2018
5	Написание третьей главы и предоставление руководителю ВКР	25.03.2017	15.04.2018
6	Устранение недостатков и оформление ВКР	15.04.2017	25.04.2018
7	Предоставление ВКР руководителю ВКР для написания отзыва	25.04.2017	15.05.2018
8	Сдача ВКР	15.05.2017	

Руководитель ВКР _____ Радионов А.Ю.

Выпускник (ца) _____ Иванов П.П.

Образцы оформления списка используемой литературы

1. Вотяков К.А. Роль экономики в современную эпоху. – М. : Прогресс, 2012.
2. Даль В. Толковый словарь живого великорусского языка. – М. :Азбуковик, 1955. – Т. IV.
3. Кара-Мурза С.Г. Тысячелетие любви или страха? // Русский дом. <http://www.russ.ru/politics/20021101-bau.html>.
4. Ленин В.И. С чего начать // Ленин В.И. ПСС. – М., 1959. – Т. 5.
5. Родионов Ю.Н. Эффективность использования бюджетных средств по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации в современных условиях :автореф. дис. ... канд. экон. наук. – М. : ВУ, 1997.
6. Семизоров И.Н. Несколько сценариев глобального кризиса // На Невском. – 2013. – № 11. – С. 3.
7. Фарамазян Р.А., Борисов В.В. Военно-экономические аспекты национальной безопасности. – М. : Полиграфия, 2005.
8. ФЗ РФ «О борьбе с терроризмом» от 25.07.1998 г. № 130-ФЗ // Собрание Законодательства РФ. – 1998. – № 31. –Ст. 3808.
9. Цымбал В.А. Безопасность России: замыслы и реалии. – М. : Доброе слово, 2000.
10. Экономика XXI века. Вся правда: Интервью с Р. Джорданом // Независимая газета. – 2001. – 14 сент. (страница указывается в том случае, если в ней более 8 страниц).
11. Энгельс Ф. Диалектика природы // К. Маркс и Ф. Энгельс. Сочинения. – М., 1961. – Т.20.
12. Laquer W. The Terrorism Reader: A Historical Anthology / Ed. By Walter. L., 1975.
13. Marighela C. Handbuch des Stadtguerillero // Zerschlagt die Wohstansinseln der Dritten Weg. Reinbekb. Hamburg, 1971.

Образец оформления последнего листа ВКР

Выпускная квалификационная работа выполнена мною самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

«__» _____ 2018 г.
(дата сдачи ВКР)

Петров Н.П.
(подпись)(Фамилия Инициалы)

Раздел IV. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ СДАЧИ ИТОГОВОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА И ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

4.1. Критерии оценки результатов сдачи итогового междисциплинарного экзамена

В ходе ответов на основные и дополнительные вопросы каждый из членов ГЭК оценивает компетентность выпускника посредством простановки ему оценок в оценочный лист результатов итогового междисциплинарного экзамена (далее – оценочный лист) (приложение 1).

Оценка уровня освоения компетенции проводится по всем компетенциям, выносимым для проверки в ходе итогового междисциплинарного экзамена в соответствии с учебным планом.

Уровни освоения компетенций подразделяются на три уровня: «продвинутый» – 3, «хороший» – 2, «пороговый» – 1, в рамках которых осуществляется дифференциация оценки по четырехбалльной системе («отлично» – 5, «хорошо» – 4, «удовлетворительно» – 3, «неудовлетворительно» – 2), и оценки проставляются в колонках бланка.

По результатам выставленных оценок по уровням «продвинутый», «хороший», «пороговый» подсчитывается и в соответствующей строке бланка проставляется «средний балл».

Значение рассчитанного «среднего балла» освоения компетенций учитывается при выставлении итоговой дифференцированной оценки за итоговый междисциплинарный экзамен по четырехбалльной системе «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

После окончания ответов всех выпускников члены ГЭК на закрытом заседании обсуждают результаты, оценивают их, подводят итоги, выставляют оценку за итоговый междисциплинарный экзамен («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»). По окончании заседания председатель ГЭК объявляет результаты присутствующим, как правило, с краткими комментариями. Оценка за итоговый междисциплинарный экзамен заносится в протокол заседания ГЭК. Положительная оценка заносится также в зачетную книжку.

Выпускник, не прошедший процедуру итогового междисциплинарного экзамена в связи с неявкой по неуважительной причине или получивший оценку «неудовлетворительно», допускается к повторной сдаче через год, но не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации. Для выпускников, не прошедших процедуру итогового междисциплинарного экзамена в установленные сроки по уважительной причине, подтвержденной документально, председателем ГЭК может быть назначен экзамен в течение 6 месяцев после завершения итоговой государственной аттестации.

4.2. Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы

В ходе защиты и ответов на вопросы каждый из членов ГЭК оценивает уровень сформированности компетенций выпускника, указанных в п. 1 настоящей программы, посредством выставления ему оценок в оценочный лист защиты ВКР (далее – оценочный лист) (приложение 2).

Уровни освоения компетенций подразделяются на три уровня: «продвинутый» – 3, «хороший» – 2, «пороговый» – 1, в рамках которых осуществляется дифференциация оценки по четырехбалльной системе («отлично» – 5, «хорошо» – 4, «удовлетворительно» – 3, «неудовлетворительно» – 2), и оценки проставляются в колонках бланка.

По результатам выставленных оценок по уровням «продвинутый», «хороший», «пороговый» подсчитывается и в соответствующей строке бланка проставляется «средний балл».

Значение рассчитанного «среднего балла» освоения компетенций учитывается при выставлении итоговой дифференцированной оценки за ВКР по четырехбалльной системе «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

После окончания защиты всех выпускников члены ГЭК на закрытом заседании обсуждают результаты защиты выпускных работ, оценивают их, подводят итоги, выставляют оценку за защиту выпускных квалификационных работ («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

По окончании заседания председатель ГЭК объявляет оценку каждому выпускнику в присутствии всей группы, как правило, с краткими комментариями.

Выпускник, не защитивший ВКР в связи с неявкой по неуважительной причине или получивший оценку «неудовлетворительно», допускается к повторной защите не ранее, чем через 10 месяцев и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена выпускником.

Выпускники, не защитившие ВКР в установленные сроки по уважительной причине (перечень которых установлен университетом в соответствующем нормативном акте), вправе пройти её в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

Раздел V. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ

Выпускникам предоставляется право подать в письменной форме апелляцию о нарушении установленной процедуры проведения ГИА и (или) о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации в апелляционную комиссию (см. Положение об апелляционной комиссии при проведении государственной итоговой аттестации в Московском гуманитарно-экономическом университете и его филиалах).

Для рассмотрения апелляций по результатам государственной итоговой аттестации в организации создаются апелляционные комиссии, которые состоят из председателя и членов комиссии.

В состав апелляционной комиссии включаются не менее 4 человек из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу организации и не входящих в состав государственных экзаменационных комиссий. Государственная апелляционная комиссия действует в течение календарного года. Апелляция подается лично выпускником в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного аттестационного испытания, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена) либо выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня подачи апелляции на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и выпускник, подавший апелляцию.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения выпускника, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления выпускника, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью выпускника.

При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации выпускника не подтвердились и (или) не повлияли на результат государственного аттестационного испытания;

об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации выпускника подтвердились и повлияли на результат государственного аттестационного испытания.

В случае удовлетворения апелляции о допущенных нарушениях процедуры проведения ГИА результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти государственное аттестационное испытание в сроки, установленные университетом.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия выносит одно из следующих решений:

об отклонении апелляции и сохранении результата государственного аттестационного испытания;

об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного аттестационного испытания.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного аттестационного испытания и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Образец оценочного листа результатов итогового междисциплинарного экзамена **ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ**

результатов итогового междисциплинарного экзамена

ФИО выпускника _____ Группа _____

Направление подготовки 40.03.01 «Сервис», профиль «Сервис в торговле»

ДАТА _____

№ п/п	Компетенции	Уровни освоения			Итого баллов	Оценка
		1	2	3		
1.	ОК-1: способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности					
2.	ОК-2: способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах					
3.	ОК-3: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия					
4.	ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия					
5.	ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию					
6.	ОК-6: способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами					
7.	ОК-7: способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний					
8.	ОК-8: готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий					
9.	ОПК-1: способностью 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					

10.	ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя					
11.	ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя					
12.	ПК-1: готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса					
13.	ПК-2: готовность к планированию производственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства					
14.	ПК-3: готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности					
15.	ПК-4: готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов					
16.	ПК-5: готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса					
СУММА						

Шкала перевода

Балл	7 и менее	8-10	11-13	14-15
Оценка	2	3	4	5

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА	

Общий комментарий

Рекомендации:

Председатель Государственной
экзаменационной комиссии _____ / _____ /

члены Государственной
экзаменационной комиссии _____ / _____ /

_____ / _____ /

_____ / _____ /

_____ / _____ /

Образец оценочного листа защиты ВКР

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ
защиты выпускной квалификационной работы
(бакалаврской работы)

ФИО выпускника _____ Группа _____

Направление подготовки: 40.03.01 «Сервис», профиль: «Сервис в торговле»

ДАТА _____

№ п/п	Компетенции	Уровни освоения			Итого баллов	Оценка
		1	2	3		
1.	ОК-1: способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности					
2.	ОК-2: способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах					
3.	ОК-3: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия					
4.	ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия					
5.	ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию					
6.	ОК-6: способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами					
7.	ОК-7: способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний					
8.	ОК-8: готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий					
9.	ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информацион-					

	ной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса					
10.	ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя					
11.	ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя					
12.	ПК-1: готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса					
13.	ПК-2: готовность к планированию производственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства					
14.	ПК-3: готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности					
15.	ПК-4: готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов					
16.	ПК-5: готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса					
СУММА						

Шкала перевода

Балл	7 и менее	8-10	11-13	14-15
Оценка	2	3	4	5

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА

Общий комментарий

Рекомендации:

Председатель Государственной
экзаменационной комиссии _____ / _____ /

члены Государственной
экзаменационной комиссии _____ / _____ /

_____ / _____ /

_____ / _____ /

_____ / _____ /