

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Евгеньевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 27.04.2024 16:14:44  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Институт сервиса и отраслевого управления**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор**

\_\_\_\_\_ **А.В. Воронин**

*(подпись, расшифровка подписи)*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ПРОГРАММА**

**государственной итоговой аттестации  
выпускников по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

**Направленность Экономика сервисного предприятия и организация  
постпродажного обслуживания  
Квалификация бакалавр**

РАЗРАБОТАЛ  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

(подпись)

Е. А. Корякина

Рассмотрено на заседании Учёного совета  
Института сервиса и отраслевого управления

Протокол от «23» июня 2022 г. № 9

Секретарь \_\_\_\_\_ Н.Н. Александрова

(подпись)

ФИО

## 1. Общие положения

1.1. Целью государственной итоговой аттестации (ГИА) выпускников, освоивших основную профессиональную образовательную программу высшего образования (ОПОП ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания»), является установление уровня развития и освоения выпускником компетенций и качества его подготовки к профессиональной деятельности в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержден приказом Минобрнауки РФ от «08.06.2017» № 514 и ОПОП ВО, разработанной в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Тюменский индустриальный университет».

1.2. ГИА по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания») включает следующие виды аттестационных испытаний:

- государственный экзамен (ГЭ), позволяющий выявить и оценить теоретическую подготовку к решению профессиональных задач в соответствии с областями, сферами и типами задач профессиональной деятельности, установленными ОПОП ВО.

- защита выпускной квалификационной работы (ВКР) по одной из тем, отражающих актуальную проблематику профессиональной деятельности в сфере экономики сервисного предприятия и организации постпродажного обслуживания.

Объем ГИА составляет 9 з.е. (6 недель), из них:

ГЭ, включая подготовку к экзамену и сдачу экзамена – 3 з.е. (2 недели);

ВКР, включая подготовку к защите и защиту ВКР – 6 з.е. (4 недели).

### 1.3. Характеристика профессиональной деятельности выпускников

Таблица 1

| Область профессиональной деятельности   | Типы задач профессиональной деятельности | Задачи профессиональной деятельности  | Объекты профессиональной деятельности или области знаний  |
|---|--|---|---|
| 40. Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей) | Организационно-управленческий            | Участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей; участие в формировании клиентурных отношений; выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителей, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений. | Специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по постпродажному обслуживанию); отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с потребителями продукции (специалист <i>отдела договорной и рекламационной работы</i> , специалист по работе с корпоративными и ключевыми клиентами) |
|   | Сервисный                                | Проведение экспертизы и   | Специализированные  |

|  |                                      |   |   |
|--|--------------------------------------|---|---|
|  |                                      | <p>(или) диагностики объектов сервиса; выбор необходимых методов и средств процесса сервиса; обобщение необходимого варианта процесса сервиса, разработка регламента; предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.</p>  | <p>(производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по постпродажному обслуживанию); организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом)</p> |
|  | <p>Исследовательский</p>             | <p>Участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей; исследование научно-технических инноваций, российского и иностранного опыта сервисной деятельности и постпродажного обслуживания; участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений.</p>   | <p>Организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (эксперт по сервисной деятельности и постпродажному обслуживанию, консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом)</p>   |
| <p>08 Финансы и экономика (в сфере аналитики систем управления и организации и обоснования решений, описывающих возможные пути реализации изменений)</p> | <p>Организационно-управленческий</p> | <p>Участие в планировании деятельности предприятия сервиса; участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса; анализ внутренних (внешних) факторов и условий, влияющих на деятельность предприятия сервиса и постпродажного обслуживания; разработка стратегий развития предприятий сервиса и постпродажного обслуживания и оценка ресурсов, необходимых</p> | <p>Экономические, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) сервисных организаций (специалист по анализу сервисной деятельности, специалист технико-экономических исследований, экономист-аналитик сервиса, специалист по коммерческой деятельности)</p>  |

|  |                   |   |  |
|--|-------------------|---|--|
|  |                   | для реализации решений; анализ внешних рынков и оценка конкурентных преимуществ продукции организации на внешних рынках.  |  |
|  | Исследовательский | Разработка элементов оптимизации сервисной деятельности; участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей; исследование научно-технических инноваций; участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений; изучение влияния внутренних (внешних) факторов и условий, влияющих на деятельность организации; исследование внешних рынков для сбыта продукции организации. | Организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (эксперт по сервисной деятельности и постпродажному обслуживанию, консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом) |

#### 1.4. Требования к результатам освоения ОПОП ВО.

В результате освоения основной образовательной программы у выпускников сформированы компетенции:

- универсальные (УК), общепрофессиональные компетенции (ОПК), установленные ФГОС ВО;
- самостоятельно установленные профессиональные компетенции (ПКС), установленные ОПОП ВО.

## 2. Результаты освоения ОПОП ВО, проверяемые в ходе ГИА

2.1. В ходе ГИА проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций, установленных ОПОП ВО:

Универсальные компетенции выпускников (УК) и индикаторы их достижения.

Таблица 2

| Наименование категории (группы) УК | Код и наименование УК   | Код и наименование индикатора достижения УК  |
|------------------------------------|---|--|
| Системное и критическое мышление   | УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.2. Систематизирует и критически анализирует информацию, полученную из разных источников, в соответствии с требованиями и условиями задачи |
|                                    |   | УК-1.3. Использует методики системного подхода при решении поставленных задач  |
| Разработка и реализация проектов   | УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их                                    | УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность задач, обеспечивающих ее достижение  |
|                                    |   | УК-2.2. Выбирает оптимальные способы   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений   | решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений  |
| Командная работа и лидерство                                    | УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде   | УК-3.3. Определяет иерархическую систему целей организации, формирует стратегию и тактику их реализации   |
| Коммуникация  | УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)   | УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках   |
|   |  | УК-4.4. Умеет выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного(-ых) на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный(-ые) |
| Межкультурное взаимодействие                                    | УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах  | УК-5.2. Понимает необходимость восприятия и учета межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах       |
| Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение) | УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни   | УК-6.1. Адекватно оценивает временные ресурсы и ограничения и эффективно использует эти ресурсы   |
|   | УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности  | УК-7.1. Рассматривает нормы здорового образа жизни как основу для полноценной социальной и профессиональной деятельности                                  |
| Безопасность жизнедеятельности                                  | УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | УК-8.1. Применяет теоретические и практические знания и навыки для обеспечения безопасных условий жизнедеятельности в бытовой и профессиональной сферах   |
| Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность      | УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности   | УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике                      |
|   |  | УК-9.3 Имеет представление о сущности и функции финансов и принципах организации денежного обращения  |
| Гражданская позиция   | УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению  | УК-10.1. Применяет действующие правовые нормы в различных областях жизнедеятельности общества   |

Общепрофессиональные компетенции выпускников (ОПК) и индикаторы их достижения.

Таблица 3

| Наименование категории (группы) ОПК | Код и наименование ОПК                             | Код и наименование индикатора достижения ОПК  |
|-------------------------------------|--|---|
| Технологии                          | ОПК-1 Способен применять технологические новации и | ОПК-1.3. Применяет технологические новации в сфере сервиса для осуществления успешной |

|                                |  |   |
|--------------------------------|--|---|
|                                | современное программное обеспечение в сфере сервиса  | профессиональной деятельности   |
| Управление                     | ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью  | ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления сервисной деятельностью предприятий и структурных подразделений объектов сферы сервиса разных типов  |
|                                |  | ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса, составляет управленческую отчетность и организацию документооборота с использованием современных технологий  |
| Качество                       | ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности  | ОПК-3.1. Определяет цели и задачи обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий   |
|                                |  | ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг  |
| Маркетинг                      | ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов   | ОПК-4.1. Проводит маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов  |
|                                |  | ОПК-4.3. Формулирует предложения по улучшению организации продаж и продвижению сервисных продуктов  |
| Экономика                      | ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности                               | ОПК-5.1. Учитывает закономерности функционирования современной экономики, развития социально-экономических процессов и правовой среды предпринимательской деятельности для принятия экономически обоснованных решений и обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности |
|                                |  | ОПК-5.2. Разрабатывает, анализирует и прогнозирует системы показателей, характеризующих социально-экономические процессы, производственно-хозяйственную деятельность и экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности  |
|                                |  | ОПК-5.3. Сравнивает и применяет методы разработки и принятия экономически обоснованных решений, анализа и обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности   |
|                                |  | ОПК-5.4. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений по обеспечению экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности   |
| Право                          | ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса   | ОПК-6.2. Обоснованно применяет в профессиональной деятельности нормативные правовые акты Российской Федерации и соблюдает Российское законодательство в сфере сервиса   |
| Безопасность обслуживания      | ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности   |
| Информационно-коммуникационные | ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных  | ОПК-8.3. Обоснованно использует современные информационные технологии в решении задач   |

|  |     |   |                               |
|--|-----|---|-------------------------------|
| технологии профессиональной деятельности | для | информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | профессиональной деятельности |
|--|-----|---|-------------------------------|

Самостоятельно определяемые профессиональные компетенции выпускников (ПКС) и индикаторы их достижения.

Таблица 4

| Задача профессиональной деятельности  | Объект или область знания   | Код и наименование ПКС   | Код и наименование индикатора достижения ПКС  |
|---|---|--|---|
| Участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей; участие в формировании клиентурных отношений; выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителей, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений. | Специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по постпродажному обслуживанию); отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с потребителями продукции (специалист <i>отдела договорной и рекламационной работы</i> , специалист по работе с корпоративными и ключевыми клиентами) | ПКС-1 Способен осуществлять управление процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации                                | ПКС-1.2. Определяет цели, задачи, функции и принципы управления процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации  |
|   |   |  | ПКС-1.4. Применяет основные показатели эффективности функционирования экономики и организации труда и производства, технологических и логистических процессов и режимов производства  |
| Участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей; участие в формировании клиентурных отношений; выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителей, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений. | Специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по постпродажному  | ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса | ПКС-2.1. Обосновано использует нормативно-правовые и методические основы организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг |
|   |   |  | ПКС-2.2. Использует передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному   |



|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   | <p>обслуживанию);<br/>отделы и структуры,<br/>занимающиеся<br/>вопросами организации<br/>и управления<br/>взаимоотношениями с<br/>потребителями<br/>продукции (специалист<br/><i>отдела договорной и<br/>рекламационной<br/>работы</i>, специалист по<br/>работе с<br/>корпоративными и<br/>ключевыми клиентами)</p>   |  | <p>обслуживанию и сервису,<br/>организации и управления<br/>взаимоотношениями с<br/>контрагентами и клиентами в части<br/>организации процессов<br/>постпродажного обслуживания и<br/>сервиса</p> <p>ПКС-2.4. – Выполняет<br/>администрирование,<br/>документационное сопровождение<br/>и диагностику эффективности<br/>проектирования и процессов<br/>постпродажного обслуживания и<br/>сервиса, управления<br/>взаимоотношениями с<br/>контрагентами и клиентами с<br/>учетом действующего<br/>законодательства в области<br/>защиты прав потребителей,<br/>имеющихся ресурсов и<br/>ограничений</p>  |
| <p>Участие в планировании<br/>деятельности<br/>предприятия сервиса;<br/>участие в организации<br/>контактной зоны для<br/>обслуживания<br/>потребителей; участие в<br/>организационно-<br/>управленческой<br/>деятельности<br/>предприятия сервиса и<br/>формировании<br/>клиентурных отношений;<br/>выбор оптимальных<br/>процессов сервиса,<br/>соответствующего<br/>запросам потребителей,<br/>организация процесса<br/>предоставления услуги<br/>потребителю, в том числе<br/>с учетом социальной<br/>политики государства,<br/>развитие клиентурных<br/>отношений; оценка<br/>производственных и<br/>непроизводственных<br/>затрат на обеспечение<br/>деятельности<br/>предприятия сервиса</p> | <p>Специализированные<br/>(производственно-<br/>эксплуатационные)<br/>подразделения<br/>(службы, отделы) по<br/>организации и<br/>управлению<br/>процессами<br/>постпродажного<br/>обслуживания<br/>промышленной<br/>продукции различного<br/>назначения и<br/>сервисной поддержки<br/>ее потребителей<br/>(специалист сервиса,<br/>специалист по<br/>постпродажному<br/>обслуживанию);<br/>экономические,<br/>производственно-<br/>экономические и<br/>аналитические службы<br/>(отделы) сервисных<br/>организаций<br/>(специалист по анализу<br/>сервисной<br/>деятельности,<br/>специалист технико-<br/>экономических<br/>исследований,<br/>экономист-аналитик<br/>сервиса, специалист по<br/>коммерческой<br/>деятельности); отделы<br/>и структуры,<br/>занимающиеся<br/>вопросами организации<br/>и управления<br/>взаимоотношениями с</p> | <p>ПКС-3 Способен<br/>организовывать и<br/>координировать<br/>деятельность по<br/>обеспечению<br/>постпродажного<br/>обслуживания и<br/>сервиса,<br/>осуществлять<br/>управление<br/>взаимоотношениями<br/>с внешними<br/>контрагентами по<br/>постпродажному<br/>обслуживанию и<br/>сервису и<br/>потребителями<br/>продукции</p> | <p>ПКС-3.1. Применяет основные<br/>нормативно-правовые акты,<br/>регламентирующие деятельность<br/>по обеспечению постпродажного<br/>обслуживания и сервиса, а также<br/>взаимоотношения с внешними<br/>контрагентами по постпродажному<br/>обслуживанию и сервису и<br/>потребителями продукции в<br/>процессе профессиональной<br/>деятельности</p> <p>ПКС-3.3. Использует современные<br/>формы и методы организации<br/>производственно-хозяйственной<br/>деятельности цеха (участка);<br/>применяет передовой<br/>отечественный и зарубежный опыт<br/>в области организации<br/>производства аналогичной<br/>продукции</p> <p>ПКС-3.4. Организует и<br/>координирует деятельность по<br/>обеспечению постпродажного<br/>обслуживания и сервиса,<br/>выявлению и устранению причин<br/>технологических нарушений;<br/>осуществляет организацию и<br/>управление взаимоотношениями с<br/>внешними контрагентами по<br/>постпродажному обслуживанию и<br/>сервису и потребителями<br/>продукции; осуществляет<br/>подготовку предложений по<br/>изменению технологии<br/>производства</p> |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | потребителями продукции (специалист <i>отдела договорной и рекламационной работы</i> , специалист по работе с корпоративными и ключевыми клиентами)   |   |  |
| Проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; выбор необходимых методов и средств процесса сервиса; обобщение необходимого варианта процесса сервиса, разработка регламента; предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений | Специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по постпродажному обслуживанию); организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом) | ПКС-4 Способен разрабатывать и обосновывать предложения по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции | ПКС-4.1. Использует методы и способы управления, тактического планирования и организации производства с применением вычислительной техники, определения возможности использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ, позволяющих создавать экономически обоснованные системы обработки плановой информации            |
|  |   |   | ПКС-4.3. Применяет методы и технологии организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства  |
|  |   |   | ПКС-4.4. Разрабатывает и обосновывает предложения по модернизации систем управления и организации производства и труда, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции |
| Проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; выбор необходимых методов и средств процесса сервиса; обобщение необходимого варианта процесса сервиса, разработка регламента; предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений | Специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по постпродажному обслуживанию);   | ПКС-5 Способен осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и определению путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей  | ПКС-5.1. Применяет теоретико-методические и организационно-экономические основы планирования, оценки инвестиционных проектов и рисков организации постпродажного обслуживания и сервиса в процессе осуществления профессиональной деятельности   |
|  |   |   | ПКС-5.3. Применяет методы проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов производства, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и   |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   | организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом)  | эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка   | потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий  |
| Разработка элементов оптимизации сервисной деятельности; участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей; участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов; исследование научно-технических инноваций, российского и иностранного опыта сервисной деятельности и постпродажного обслуживания; участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений | Организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (эксперт по сервисной деятельности и постпродажному обслуживанию, консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом) | ПКС-6 Способен выявлять, собирать, анализировать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений и проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив ее развития | ПКС-6.1. Выявляет, собирает и анализирует информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации  |
|   |  |  | ПКС-6.3. Оценивает эффективность совершенствования организации и оплаты труда, тактических, проектных и инвестиционных решений с использованием современных методик обработки информации бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности для формирования возможных решений и определения перспектив развития сервисной организации                  |
|   |  |  | ПКС-6.4. Выполняет типовые расчеты, необходимые для составления проектов перспективных планов производственно-финансовой деятельности организации, разработки технико-экономических нормативов затрат для определения себестоимости продукции, планово-расчетных цен на основные виды экономических ресурсов, оценки конкурентоспособности предприятий сервиса |
| Участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей; исследование научно-технических инноваций, российского и иностранного опыта сервисной деятельности и постпродажного   | Организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (эксперт по сервисной деятельности и постпродажному обслуживанию,  | ПКС-7 Способен собирать, структурировать и анализировать информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, об  | ПКС-7.1. Осуществляет мониторинг, систематизирует и анализирует целевую информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и  |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>обслуживания; участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений. Разработка элементов оптимизации сервисной деятельности; участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей; участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов; исследование научно-технических инноваций, российского и иностранного опыта сервисной деятельности и постпродажного обслуживания; участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений</p> | <p>консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом)</p> | <p>по условиям постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса</p> | <p>сервиса с использованием информационных технологий</p> <p>ПКС-7.3. Подготавливает предложения по конкретным направлениям изучения рынка с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса с учетом научных принципов и методов анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса</p> |
|---|---|--|--|

2.2. В рамках проведения государственного экзамена проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций: УК-2; УК-2; ОПК-2; ОПК-5; ОПК-6; ПКС-1; ПКС-2; ПКС-3; ПКС-4; ПКС-5; ПКС-6; ПКС-7.

2.3. По итогам защиты выпускной квалификационной работы проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПКС-1; ПКС-2; ПКС-3; ПКС-4; ПКС-5; ПКС-6; ПКС-7.

### 3. Государственный экзамен

#### 3.1. Структура государственного экзамена.

Государственный экзамен включает ключевые и практически значимые вопросы по дисциплинам обязательной части программы и части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплины (модули) обязательной части программы:

1. Экономика сервисного предприятия
2. Налоговое право и антикризисное управление

Дисциплины (модули) части программы, формируемой участниками образовательных отношений:

1. Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами
2. Планирование текущей деятельности предприятий сервиса
3. Организация постпродажного обслуживания и сервиса

3.2. Содержание государственного экзамена.

### **1. Экономика сервисного предприятия**

*Содержание дисциплины:* Предпринимательство. Ресурсы предприятия. Экономические затраты и результаты. Экономическая эффективность деятельности предприятия.

*Рекомендуемая литература для подготовки к государственному экзамену:*

1. Гарнов, А. П. Экономика предприятия [Текст]: учебник для бакалавров / А. П. Гарнов, Е. А. Хлевная, А. В. Мыльник. - М : Издательство Юрайт, 2019. - 303 с.
2. Кирильчук, С. П. Экономика предприятия : учебник для академического бакалавриата [Текст]: Учебник / С. П. Кирильчук. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 417 с.
3. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность [Текст] : Учебное пособие / Т. А. Казакевич. - 2-е изд. - Электрон. дан.col. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 186 с
4. Экономика предприятия [Текст] : учебник для прикладного бакалавриата : Учебник / Е. Н. Ключкова. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 447 с..
5. Экономика предприятия [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / В. Я. Горфинкель, О. В. Антонова, А. И. Базилевич [и др.]. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 663 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71241.html>.
6. Костюченко, Т. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Костюченко Т. Н. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 138 с.

### **2. Налоговое право и антикризисное управление**

*Содержание дисциплины:* Налоговое право: понятие, предмет, метод, субъекты и источники. Система налогов и сборов. Внутрифирменная налоговая политика сервисной организации: понятие, направления, субъекты, инструменты. Антикризисная политика сервисной организации: понятие, направления, инструменты. Диагностика кризиса сервисной организации.

*Рекомендуемая литература для подготовки к государственному экзамену:*

1. Кузнецов, С.Ю. Антикризисное управление. Курс лекций. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Финансы и статистика, 2016. — 200 с
2. Черник, Д. Г. Налоги и налогообложение : учебник и практикум [Текст] : Учебник и практикум / Д. Г. Черник. - 3-е изд., пер. и доп. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 408 с.
3. Карташов, А. В. Налоговое право : учебное пособие для прикладного бакалавриата [Текст] : Учебное пособие / А. В. Карташов. - 5-е изд., пер. и доп. - Электрон. дан.col. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 231 с.
4. Бобылева, А. З. Антикризисное управление: механизмы государства, технологии бизнеса в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для академического бакалавриата [Текст] : Учебник и практикум / А. З. Бобылева. - 2-е изд., пер. и доп. - Электрон. дан.col. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 284 с..
5. Сухарев, О. С. Институциональная экономика [Текст] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / О. С. Сухарев ; Финансовый университет при правительстве РФ. - Москва : Юрайт, 2016. - 501 с.

### **3. Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами**

*Содержание дисциплины:* Современные корпоративные информационные системы (CRM-системы) по работе с клиентами и контрагентами. Методы сбора информации о клиентах и контрагентах сервисного предприятия. Хранение и обработка данных о клиентах и контрагентах сервисного предприятия. Представление и экспорт информации о клиентах и контрагентах сервисного предприятия. Идентификация и дифференциация клиента и контрагента сервисного предприятия. Взаимодействие с клиентами и контрагентами сервисного предприятия. Персонализация клиентов и контрагентов сервисного предприятия.

*Рекомендуемая литература для подготовки к государственному экзамену:*

1. Костюченко, Т. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Костюченко Т. Н. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 138 с
2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Руденко Л. Л. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 208 с.
3. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 207 с.
4. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг [Электронный ресурс] : Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, направлению «Экономика», специальности «Государственное и муниципальное управление» / Н. А. Восколович. - Экономика платных услуг, 2022-03-27. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 398 с.
5. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность [Текст] : Учебное пособие / Т. А. Казакевич. - 2-е изд. - Электрон. дан. со1. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 186 с.
6. Кузьмина, Е. Е. Организация предпринимательской деятельности [Текст] : учебное пособие для бакалавров : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080301 "Коммерция (торговое дело)" / Е. Е. Кузьмина, Л. П. Кузьмина. - Москва : Юрайт, 2013. - 475 с.

### **4. Планирование текущей деятельности предприятий сервиса**

*Содержание дисциплины:* Предмет и методология планирования. Содержание и организация планирования. Плановые расчеты и показатели. Планирование потенциала предприятия. Планирование сбыта и производства продукции. Планирование ресурсного обеспечения деятельности предприятия. Финансовое планирование. Организация внутрипроизводственного планирования

*Рекомендуемая литература для подготовки к государственному экзамену:*

1. Панова, А. К. Планирование и эффективная организация продаж [Текст]: практическое пособие / Панова А. К. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 190 с.
2. Молокова, Е. И. Планирование деятельности предприятия [Текст]: учебное пособие / Е. И. Молокова, Н. П. Коваленко. - Саратов : Вузовское образование, 2019. - 194 с.
3. Савкина, Р. В. Планирование на предприятии [Текст]: учебник / Р. В. Савкина. - Москва : Дашков и К, 2017. - 321 с.
4. Падерин, А. В. Планирование на предприятии (организации) [Текст]: Краткий курс лекций для студентов / А. В. Падерин. - Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. - 200 с.

### **5. Организация постпродажного обслуживания и сервиса**

*Содержание дисциплины:* Организация постпродажного обслуживания и сервиса как область научного знания. Организация процесса постпродажного и сервисного обслуживания.

Современные формы и методы организации постпродажного обслуживания и сервиса.  
Организация технической подготовки постпродажного и сервисного обслуживания.  
Организация материально-технического обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса.  
Совершенствование организации постпродажного обслуживания и сервиса.

*Рекомендуемая литература для подготовки к государственному экзамену:*

1 Милкова О. И. Экономика и организация предприятия [Текст]: учебник и практикум для академического бакалавриата : Учебник и практикум / О. И. Милкова. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 473 с.

2. Леонтьева Л. С. Организация производства [Текст]: учебник и практикум для СПО : Учебник и практикум / Л. С. Леонтьева. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 305 с..

3. Велединский В. Г. Сервисная деятельность [Текст]: учебник / В. Г. Велединский. - Москва : КноРус, 2019. - 191 с.

4. Леонтьева Л. С. Производственный менеджмент [Текст]: учебник и практикум для вузов / ред. В. И. Кузнецов. - Москва : Юрайт, 2020. - 305 с.

5. Руднева Л. Н. Организация и управление деятельностью бурового предприятия в условиях сервисного обслуживания [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 130504 "Бурение нефтяных и газовых скважин" направления 130500 "Нефтегазовое дело" / Л. Н. Руднева ; ТюмГНГУ. - Тюмень : ТюмГНГУ, 2010. - 166 с.

### 3.3. Вопросы государственного экзамена.

Теоретические вопросы:

*По дисциплине «Экономика сервисного предприятия»*

1) Понятие капитала, его материально-вещественная и стоимостная формы (фонды и средства). Состав и классификация элементов основного капитала предприятия.

2) Понятие и состав оборотного капитала. Нормирование оборотных средств.

3) Персонал предприятия и его характеристики. Нормирование труда. Эффективность использования персонала предприятия.

4) Формы и системы оплаты труда.

5) Понятие и классификация финансовых ресурсов.

6) Понятия издержек, затрат, расходов и себестоимости. Группировка расходов. Классификация затрат. Методы калькулирования себестоимости.

7) Понятие и структура доходов предприятия. Показатели прибыли.

8) Операционный анализ «издержки-выручка-прибыль». Операционный и финансовый рычаг.

9) Сущность экономической эффективности деятельности фирмы

10) Структура финансирования капитала фирмы. Эффективность использования финансовых ресурсов предприятия

*По дисциплине «Налоговое право и антикризисное управление»*

1) Понятие и содержание, субъекты и правовые основы внутрифирменной налоговой политики сервисной организации.

2) Налоговый учет и аудит сервисной организации.

3) Особенности и виды экономических кризисов организации.

4) Цели и задачи антикризисной политики сервисной организации.

5) Стратегия и тактика антикризисной политики сервисной организации.

6) Виды антикризисной политики сервисной организации.

7) Параметры, этапы и методы диагностики неплатежеспособности сервисной организации.

8) Налоговые инструменты вывода сервисной организации из кризисного состояния.

- 9) Содержание понятия и сущность налога. Роль налогов в экономике. Прямые и косвенные налоги.
- 10) Налогоплательщики: их прав и обязанности. Налоговый контроль.

*По дисциплине «Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами»*

- 1) Цели и задачи организации взаимодействия с клиентами и контрагентами сервисного предприятия.
- 2) Цели и задачи управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами.
- 3) Современные корпоративные информационные системы (CRM-системы) по работе с клиентами и контрагентами.
- 4) Методы и формы организации взаимодействия с клиентами и контрагентами сервисного предприятия.
- 5) Элементы системы организации работы с клиентами и контрагентами сервисного предприятия
- 6) . Модели управления взаимоотношениями с клиентами и контрагентами сервисного предприятия
- 7) Инновации во взаимодействии с клиентами и контрагентами сервисного предприятия.
- 8) Оптимизация процессов обслуживания клиентов сервисного предприятия
- 9) Идентификация и дифференциация клиента и контрагента сервисного предприятия.
- 10) Персонализация клиентов и контрагентов сервисного предприятия.

*По дисциплине «Планирование текущей деятельности предприятий сервиса»*

- 1) Роль планов в системе управления предприятием. Сущность и функции планирования.
- 2) Системы планов предприятия и их взаимосвязь.
- 3) Нормативная база планирования.
- 4) Планы и программы технического и социального развития в общей системе планов предприятия.
- 5) Формирование производственной программы предприятия.
- 6) Планирование материально-технического обеспечения предприятия.
- 7) Планирование персонала. Расчет потребности в трудовых ресурсах.
- 8) Показатели и методы финансового планирования.
- 9) Основы бюджетного планирования.
- 10) Особенности планирования деятельности структурных подразделений предприятия (цехов, участков, бригад, служб, отделов).

*По дисциплине «Организация постпродажного обслуживания и сервиса»*

- 1) Концептуальная модель организации постпродажного обслуживания и сервиса
- 2) Принципы рациональной организации производственного процесса постпродажного обслуживания и сервиса.
- 3) Производственная структура предприятия и факторы ее определяющие.
- 4) Современные формы и методы организации постпродажного обслуживания и сервиса.
- 5) Содержание процесса создания и освоения постпродажного обслуживания и сервиса.
- 6) Основные этапы технологической подготовки постпродажного обслуживания и сервиса.
- 7) Типы производства и их технико-экономическая характеристика.
- 8) Организация материально-технического обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса.
- 9) Обоснование программ повышения эффективности постпродажного обслуживания и



сервиса производственных объектов.

10) Состав и понятие организационных резервов развития постпродажного обслуживания и сервиса.

### 3.4. Порядок проведения государственного экзамена.

Государственный экзамен по ОПОП ВО проводится в письменной форме. Для подготовки и оформления ответов на вопросы экзаменационного билета отводится не более трех астрономических часов.

Оценка за государственный экзамен формируется на основе письменного ответа на поставленные в экзаменационном билете вопросы.

Ответы обучающегося оцениваются каждым членом комиссии, а итоговая оценка по пятибалльной системе определяется коллегиально членами государственной экзаменационной комиссии в результате закрытого обсуждения при обязательном присутствии председателя комиссии. При равном числе голосов решающим является голос председателя.

Результаты проведения государственного экзамена оглашаются только после его завершения в день проведения после оформления в установленном порядке протокола заседания государственной экзаменационной комиссии. Результаты ГЭ, проводимого в письменной форме, могут объявляться на следующий рабочий день после дня проведения ГЭ.

Пересдача государственного экзамена с целью повышения положительной оценки не допускается.

### 3.5. Перечень литературы, разрешенной к использованию на государственном экзамене.

Перечень литературы, разрешенной к использованию на государственном экзамене, не предусмотрен.

## 4. Выпускная квалификационная работа

### 4.1. Вид выпускной квалификационной работы (ВКР).

ВКР выполняется в виде бакалаврской работы.

### 4.2. Структура ВКР и требования к ее содержанию.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из следующих обязательных элементов:

- 1) титульный лист;
- 2) задание на выпускную квалификационную работу;
- 3) аннотация;
- 4) содержание;
- 5) введение;
- 6) основную часть, включающая три раздела;
- 7) заключение;
- 8) список использованных источников;
- 9) приложения (при необходимости).

В конце работы помещается демонстрационный материал, используемый при защите ВКР.

*Титульный лист* является первой страницей бакалаврской работы и оформляется в соответствии с установленными требованиями.

В *задании* на ВКР должны быть указаны: тема работы, срок сдачи законченной работы, перечень исходных данных, разделов, графических материалов, дата выдачи задания, календарный график работ.

В *аннотации* указывается цель выпускной квалификационной работы, ее краткое содержание, задачи и методы их решения, а также полученные результаты. Аннотация должна быть представлена на русском и иностранном языках. Объем аннотации составляет не более 0,5 печатной страницы.

*Содержание* включает пронумерованные названия разделов и подразделов выпускной квалификационной работы с указанием номеров страниц.

*Во введении* излагается решаемая проблема и обосновывается актуальность выбранной темы, раскрываются ее практическая или исследовательская значимость, наличие законодательной базы и степень освещения в литературе. Определяются цель и конкретные задачи исследования. Задачи ВКР должны раскрываться ее содержанием (перечнем разделов и подразделов). Во введении указываются объект и предмет исследования, перечисляются основные использованные материалы, информационные источники, приемы и методы выполнения, характеризуется структура работы. По объему введение должно составлять 2-3 страницы.

*Основная часть работы* содержит три раздела: теоретико-методический, аналитический и практический (проектный или исследовательский), которые должны последовательно и логично раскрывать содержание ВКР.

*В первом разделе* освещаются теоретико-методические основы изучаемой проблемы: раскрываются основные понятия и сущность изучаемого явления или процесса; на основе обзора соответствующей отечественной и зарубежной литературы дается оценка степени изученности явления или процесса и его места в рамках изучаемой предметной области. По объему первый раздел составляет 15-20 страниц.

*Второй раздел* носит аналитический характер. В нем выявляются тенденции и закономерности развития объекта исследования, исследуются его взаимосвязи с различными факторами на основе подробного изучения данных официальной или внутрифирменной статистики за период исследования, принятый в работе. Материалы второго раздела являются логическим продолжением теоретико-методического и отражают взаимосвязь практики и теории. Материалы, используемые в качестве базы для обоснования и анализа, должны быть достаточно полными и достоверными, чтобы, опираясь на них, можно было бы проанализировать положение дел, выявить резервы и наметить пути их использования, а также устранить скрытые недостатки или использовать резервы в развитии объекта исследования. Выбор формы представления иллюстративного материала (таблицы, диаграммы, рисунки, графики, схемы, фотодокументы и пр.) зависит от цели, характера и содержания темы исследования. Объем аналитической части обычно составляет 15-20 страниц текста.

*В третьем разделе* на основе анализа тенденций и закономерностей развития явлений или процессов, исследуемых в первом и втором разделах ВКР, необходимо выработать конкретные предложения по решению проблем, выявленных, обоснованных и поставленных во втором разделе ВКР. Здесь обосновываются организационно-экономические рекомендации, предложения, мероприятия, качественно улучшающие фактическое положение исследуемого объекта. Содержание третьего раздела определяется особенностями выбранной темы ВКР и спецификой конкретного объекта исследования. Все предложения и рекомендации должны быть конкретны и обоснованы. Заключительный раздел ВКР должен показать способность студента к адаптации теоретического материала к решению конкретных практических задач. Объем третьего раздела - до 20 страниц текста.

*Заключение* представляет собой изложение основных результатов работы в виде выводов и рекомендаций. В нем автор подводит итоги исследования в соответствии с выдвинутыми во введении задачами работы, делает теоретические обобщения, выводы, дает практические рекомендации по использованию полученных результатов в практической работе, оценку полноты решения задач и достижения цели ВКР. Важнейшее требование к заключению – его краткость и обстоятельность. Заключение рекомендуется писать в виде тезисов, примерный объем 3-4 страницы.

В список использованных источников включают издания, которые были изучены и использованы в процессе подготовки ВКР: законодательные и нормативные акты, учебники, учебные пособия, монографии, статьи в периодических изданиях, электронные ресурсы и пр. Желательно использовать новые источники, чтобы они были не старше 5 лет. Список должен включать не менее 30 наименований.

*Приложения* к ВКР - это вспомогательный материал к основному содержанию работы: статистическая информация, финансовая отчетность исследуемого объекта, промежуточные расчеты, таблицы дополнительных цифровых данных и пр. Объем и количество приложений не ограничено и определяется требованиями к аргументации работы.

Необходимо, чтобы все разделы ВКР были соразмерны по объему, объединены единой логикой и продуманной последовательностью изложения. В конце каждого раздела целесообразно сделать краткие выводы из предшествующего изложения. Важно добиться единства стиля изложения, обеспечить орфографическую, синтаксическую и стилистическую грамотность.

Рекомендуемый объем бакалаврской работы – не менее 50 и не более 70 страниц печатного текста (не включая список использованных источников и приложения).

#### 4.3. Примерная тематика и порядок утверждения тем ВКР.

##### 4.3.1. Примерная тематика ВКР

1. Совершенствование организации постпродажного обслуживания и сервиса на предприятия
2. Повышение эффективности использования производственных ресурсов сервисного предприятия
3. Современные формы и методы материального стимулирования трудовой деятельности персонала сервисного предприятия
4. Повышение эффективности использования трудовых ресурсов сервисного предприятия
5. Основные направления совершенствования оплаты труда персонала сервисного предприятия
6. Совершенствование ассортиментной политики предприятия сервиса
7. Экономическая безопасность предприятия сервиса
8. Обоснование товарной политики сервисного предприятия
9. Повышение эффективности коммерческой деятельности предприятия сервиса
10. Компенсационная политика предприятия сервиса и пути её совершенствования
11. Совершенствование организации закупочно-сбытовой деятельности предприятия сферы сервиса
12. Совершенствование организации производственно-технического обеспечения сервисного предприятия
13. Повышение эффективности использования экономического потенциала сервисного предприятия
14. Кадровый консалтинг в системе управления персоналом сервисного предприятия
15. Подготовка, повышение квалификации и переподготовка кадров на предприятии сервиса
16. Заработная плата в системе стимулирования трудовой деятельности персонала сервисного предприятия
17. Совершенствование организации ремонтно-эксплуатационного обслуживания предприятия
18. Становление и развитие сферы сервиса и постпродажного обслуживания (на примере региона или предприятия)
19. Совершенствование организации производственно-технического обеспечения предприятия
20. Планирование цен на продукцию (работы и услуги) предприятия сервиса

21. Повышение конкурентоспособности товаров (работ и услуг) сервисной организации
22. Обеспечение качества сервисной деятельности и постпродажного обслуживания
23. Разработка рекламной кампании сервисного предприятия
24. Разработка бизнес-проекта по расширению ассортимента товаров (работы и услуги) сервисного предприятия
25. Маркетинговая политика сервисного предприятия
26. Анализ покупательского поведения на потребительском рынке сервисных продуктов и постпродажного обслуживания
27. Риски в коммерческой деятельности сервисного предприятия и пути их снижения
28. Системы налогообложения и поиск путей ее оптимизации для сервисного предприятия
29. Совершенствование организации договорной и рекламационной работы сервисного предприятия
30. Повышение эффективности инновационной деятельности сервисного предприятия

#### 4.3.2. Порядок утверждения тем ВКР

На период работы над ВКР обучающемуся приказом директора по институту закрепляется руководитель из числа сотрудников Университета, а в случае необходимости консультант по отдельным разделам ВКР.

Выбор темы ВКР осуществляется обучающимся после консультаций с руководителем.

Обучающийся вправе предложить свою тему, обосновав её актуальность и целесообразность, которая согласовывается с руководителем ВКР до утверждения тем директором института на основании письменного заявления обучающегося.

Обучающийся пишет заявление о закреплении темы и руководителя ВКР на имя заведующего выпускающей кафедры.

Приказ о закреплении тем и руководителей ВКР утверждается приказом директора института по окончании промежуточной аттестации, предшествующей завершению теоретического курса обучения, но не позднее, чем за три дня до начала проведения производственной (преддипломной) практики/государственной итоговой аттестации в соответствии с календарным учебным графиком.

Изменение или корректирование (уточнение) темы допускается в исключительных случаях по просьбе руководителя ВКР с последующим её утверждением директором института. В этом случае по представлению заведующего кафедрой издаётся дополнение к приказу «Об утверждении тем ВКР и руководителей» (не позднее даты начала ГИА).

#### 4.4. Порядок выполнения и представления в государственную экзаменационную комиссию ВКР.

Успешное выполнение выпускной квалификационной работы во многом зависит от соблюдения установленных сроков и последовательности выполнения отдельных этапов работы. Обучающийся должен придерживаться согласованного с руководителем и утвержденного заведующим выпускающей кафедрой календарного плана выполнения ВКР, который содержит следующие этапы:

1. Выбор темы выпускной квалификационной работы и ее утверждение.
2. Подбор, первоначальное ознакомление с литературой по выбранной теме и представление ее списка руководителю ВКР.
3. Написание и представление руководителю ВКР введения и первой главы выпускной квалификационной работы.
4. Доработка первой главы с учетом замечаний и рекомендаций руководителя, написание и представление второй главы выпускной квалификационной работы.
5. Доработка второй главы с учетом замечаний и рекомендаций руководителя, написание и представление третьей главы выпускной квалификационной работы.

6. Завершение всей выпускной квалификационной работы в первом варианте и представление ее руководителю ВКР не позднее, чем за один месяц до ориентировочной даты защиты.

7. Оформление выпускной квалификационной работы в окончательном варианте и представление ее руководителю ВКР в согласованные с ним сроки.

Для проведения защиты обучающийся должен подготовить следующие документы:

- выпускную квалификационную работу в твердом переплете со всеми необходимыми подписями;

- электронную версию презентационных материалов для защиты;

- электронную версию выпускной квалификационной работы.

Ответственность за руководство и организацию выполнения ВКР несет заведующий выпускающей кафедры и непосредственно руководитель ВКР.

ВКР в завершеном виде, с подписью обучающегося, представляется руководителю не позднее, чем за четырнадцать дней до установленного срока защиты, после прохождения проверки на заимствования и нормоконтроля.

После проверки ВКР руководитель подписывает работу и вместе с письменным отзывом, отчетом о проверке ВКР на объем заимствования передает заведующему выпускающей кафедры не позднее, чем за десять дней до защиты.

Заведующий выпускающей кафедры обеспечивает знакомство обучающегося с отзывом руководителя ВКР не позднее, чем за пять дней до защиты ВКР.

Отрицательный отзыв руководителя ВКР не является основанием не допуска обучающегося к защите ВКР. Оценку по результатам защиты ВКР выставляет государственная экзаменационная комиссия.

ВКР, отзыв руководителя и отчет о проверке ВКР на объем заимствований передаются в ГЭК не позднее, чем за два дня до назначенной даты защиты ВКР.

#### 4.5. Порядок защиты ВКР.

Защита выпускной квалификационной работы проходит в соответствии с календарным учебным графиком. В число мероприятий, связанных с защитой ВКР, входят: формирование государственной экзаменационной комиссии, разработка графика защиты, организация защиты выпускных квалификационных работ.

Защита ВКР происходит на заседании государственной экзаменационной комиссии (ГЭК), состав которой утверждается приказом по Университету. Комиссию возглавляет председатель, подбираемый заведующим выпускающей кафедры из числа руководящих работников предприятий. В состав ГЭК входят пять членов комиссии и секретарь.

ГЭК работает в утвержденные сроки. Утвержденный график защиты доводится до обучающихся. Норма ежедневной защиты составляет 8-10 человек. В исключительных случаях, когда возникает необходимость в переносе срока защиты для отдельного студента, это возможно только в рамках установленного графика защиты. По обоюдной договоренности студенты могут произвести взаимозамену дней защиты с уведомлением секретаря ГЭК.

До начала защит необходимо сдать секретарю ГЭК выпускную квалификационную работу, паспорт, отзыв руководителя.

Защита выпускной квалификационной работы происходит на заседании ГЭК следующим образом:

- председатель ГЭК объявляет фамилию, имя и отчество студента, тему выпускной квалификационной работы, фамилию и должность руководителя;

- обучающийся делает доклад об основных результатах проделанной работы и отвечает на вопросы членов комиссии по существу работы, а также на вопросы, отвечающие требованиям к профессиональному уровню выпускника, предусмотренные ФГОС ВО по данному направлению подготовки.

Общая продолжительность защиты составляет не более тридцати минут.

По окончании публичной защиты Государственная экзаменационная комиссия на закрытом заседании оценивает работу, принимает решение о присвоении выпускнику квалификации, после чего происходит объявление результатов защиты.

ГЭК принимает также решение о рекомендации работы к практическому внедрению на соответствующем предприятии, рекомендации материалов к открытой печати и выдаче диплома с отличием.

Защищенные выпускные квалификационные работы сдаются на кафедру и затем хранятся в архиве.

## **5. Критерии оценки знаний выпускников на ГИА**

### **5.1. Критерии оценки знаний на государственном экзамене.**

**ОТЛИЧНО** (баллы 91-100) выставляется, если обучающийся твердо знает материал дисциплины, грамотно, по существу и последовательно излагает его; не допускает существенных неточностей; правильно применяет теоретические положения для решения конкретных задач;

**ХОРОШО** (баллы 76-90) выставляется, если обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей; демонстрирует неточности формулировок и недостаточно логично излагает суть программного материала; испытывает затруднения при решении поставленных задач;

**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО** (баллы 61-75) выставляется, если обучающийся не знает значительной части материал, не усвоил его деталей; дает неправильные формулировки, испытывает существенные затруднения при решении поставленных задач;

**НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО** (менее 61 балла) выставляется, если обучающийся не знает значительной части материала, не справился с решением поставленных задач.

### **5.2. Критерии оценки знаний на защите ВКР.**

**ОТЛИЧНО** (баллы 91-100): присваивается за глубокое раскрытие темы ВКР, качественное оформление работы, содержательность доклада, презентации и ответов на вопросы;

**ХОРОШО** (баллы 76-90) присваивается при соответствии выше перечисленным критериям, но при наличии в содержании работы и ее оформлении небольших недочетов или недостатков в представлении результатов на защите;

**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО** (баллы 61-75): присваивается за неполное раскрытие темы, общий характер выводов и предложений, недостаточно наглядное представление работы и затруднения при ответах на вопросы;

**НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО** (менее 61 балла) присваивается за слабое и неполное раскрытие темы, общий характер выводов и предложений, отсутствие наглядного представления работы и неправильные ответы на вопросы членов комиссии.

## **6. Порядок подачи и рассмотрения апелляции**

6.1. По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право подать апелляцию.

6.2. Порядок подачи и рассмотрения апелляции по результатам государственного экзамена.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного

аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами государственного экзамена.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

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

6.3. Порядок подачи и рассмотрения апелляции по результатам защиты выпускной квалификационной работы.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

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