

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клементьев Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 24.06.2025 15:47:18
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2558d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления

Кафедра «Экономики и организации производства»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Методические указания к выполнению и защите
для студентов, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис»
направленность «Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания»
(квалификация: бакалавр)
очной формы обучения

Составитель
О. В. Руденок,
кандидат экономических наук, доцент

Тюмень
2025

Выпускная квалификационная работа: методические указания к выполнению и защите для студентов, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис» направленность «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания» (квалификация: бакалавр) очной формы обучения/ сост. О. В. Руденок; Тюменский индустриальный университет. - Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2025. – 32 с.

Методические указания рассмотрены и рекомендованы к изданию на заседании кафедры «Экономики и организации производства»
Протокол № 4 от «05» февраля 2025 г.

Аннотация

Методические указания предназначены для организации выполнения и подготовки к защите ВКР для студентов, обучающихся по направлению «Сервис» профиль «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания» (квалификация: бакалавр).

Приведены основные требования, предъявляемые к выполнению и защите выпускной квалификационной работы, ее примерная структура, тематика; порядок защиты, а также список рекомендуемой литературы.

Цель методических указаний заключается в реализации требований к результатам освоения основной образовательной программы по направлению подготовки в условиях действия федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, оказание помощи студентам в выполнении и защите ВКР.

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Федеральным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания» (квалификация: бакалавр) итоговая государственная аттестация предусматривает выполнение и защиту выпускной квалификационной работы (ВКР), позволяющей выявить степень овладения обучающимися соответствующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций для решения поставленных практических задач.

Содержание данных методических указаний заключается в предоставлении обучающимся на заключительной стадии профессиональной подготовки систематизированных и комплексных методических материалов для успешного выполнения и защиты выпускной квалификационной работы.

Методические указания составлены на основе требований, предусмотренных: Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Минобрнауки РФ от «08.06.2017» № 514; Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 29 июня 2015 г. N 636; ОПОП ВО, разработанной в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Тюменский индустриальный университет».

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРОВ

Выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) является заключительным этапом подготовки бакалавра в высшем учебном заведении.

ВКР является самостоятельной работой выпускника и представляет собой комплексное исследование, выполненное под руководством преподавателя выпускающей кафедры. Знания, полученные при изучении дисциплин различных циклов, а также умения и навыки, приобретенные во время преддипломной практики, должны быть максимально использованы при написании ВКР и в дальнейшей работе дипломированного бакалавра.

Успешность выполнения и защиты ВКР выпускника служит основным показателем оценки уровня компетенций, полученных и усвоенных обучающимся в процессе обучения.

Выпускная работа выполняется в соответствии с учебным планом подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания» и имеет цели:

- 1) закрепить и расширить полученные в ходе теоретического обучения знания;
- 2) показать умение применять полученные знания при решении практических задач в профессиональной области;
- 3) углубить навыки ведения самостоятельной исследовательской работы, работы с различной справочной и специальной литературой;
- 4) выявить уровень аналитического мышления, умение ставить задачу и принимать решения;
- 5) проявить комплексный подход к решению проблемы с учетом актуальных условий.

ВКР - самая большая по объему и завершающая работа обучающегося. В ней необходимо проявить способности к творческому поиску, научным разработкам, показать

умение анализировать сформулированную проблему в профессиональной области, выявить научные подходы и разработать экономические, организационные и управленческие рекомендации по ее решению.

При разработке ВКР обучающийся использует все знания, полученные им во время обучения в вузе (фундаментальные, теоретические, прикладные, специальные), а также свой практический опыт, приобретенный во время прохождения учебной и производственных практик. Таким образом, выполнение ВКР является комплексной проверкой подготовки обучающегося к будущей самостоятельной работе.

Выпускная квалификационная работа бакалавра должна удовлетворять следующим требованиям:

- содержать изложение теоретико-методических положений применительно к предмету исследования;
- раскрывать содержание выявленных в объекте исследования проблем в профессиональной области;
- представлять фактический материал в виде отчетных, плановых документов, рисунков, таблиц, диаграмм, схем, характеризующих состояние и процессы развития объекта исследования;
- содержать необходимые аналитические, прогнозные или плановые расчеты для целей совершенствования развития объекта исследования;
- основываться на экономико-математических методах и моделях анализа и прогнозирования, современных информационных и компьютерных технологиях;
- предлагать и обосновывать рекомендации по совершенствованию изучаемых процессов и явлений;
- соответствовать требованиям, предъявляемым к оформлению ВКР.

Выпускная квалификационная работа должна быть направлена на решение актуальных задач, стоящих перед специализированными (производственно-эксплуатационными) подразделениями (службами, отделами) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей, экономическими, производственно-экономическими и аналитическими службами (отделами) сервисных организаций, отделами и структурами, занимающимися вопросами организации и управления взаимоотношениями с потребителями продукции, организациями, специализирующимися на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания: повышение эффективности планирования деятельности предприятия сервиса, повышение эффективности организации и управления процессами постпродажного обслуживания и сервисной поддержки, повышение эффективности организации и управления взаимоотношениями с потребителями продукции, организации производства, труда и оплаты персонала, организации развития персонала организации, разработки и оптимизации кадровой политики и т.п.

Качество работы зависит от того, насколько обучающийся овладел навыками сбора исходной информации, ее обработки и анализа, а также от его способности сформулировать научно обоснованные выводы, лежащие в основе предлагаемых решений.

2. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ВКР БАКАЛАВРА

При выполнении выпускной квалификационной работы обучающиеся должны продемонстрировать свои знания, умения и навыки в области сформированных универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом, –

самостоятельно решать на современном уровне задачи связанные с экономикой сервисного предприятия и организацией постпродажного обслуживания, грамотно применять понятийный и методологический аппарат, собрать, обработать и представить информационный материал по изучаемой проблеме, обосновывать прогнозы, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Реализация компетентностного подхода к обучению по направлению 43.03.01 Сервис направленность «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания» на этапе выполнения ВКР предполагает формирование у обучающихся системы следующих компетенций.

Универсальные компетенции выпускников (УК) и индикаторы их достижения.

Таблица 1

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 решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Проводит анализ поставленной цели и формулирует совокупность взаимосвязанных задач, которые необходимо решить для ее достижения
		УК-2.2. Выбирает оптимальный способ решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3. Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
		УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2. Понимает и воспринимает разнообразие 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-6.2 Планирует траекторию своего профессионального развития и предпринимает шаги по её реализации
	УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.3. Использует средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной	УК-8.2. Поддерживает безопасные условия жизнедеятельности, выявляет признаки, причины и условия возникновения

	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	чрезвычайных ситуаций УК-8.6. Понимает основные направления социально-экономического, политического и военно-технического развития Российской Федерации
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.2. Применяет экономические знания при выполнении практических задач; принимает обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности УК-9.3. Использует основные положения и методы экономических наук при решении профессиональных задач
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.3. Идентифицирует и оценивает социальные риски экстремистского, террористического и коррупционного поведения, готов противодействовать им в профессиональной деятельности

Общепрофессиональные компетенции выпускников (ОПК) и индикаторы их достижения.

Таблица 2

Наименование категории (группы) ОПК	Код и наименование ОПК	Код и наименование индикатора достижения ОПК
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.3. Применяет технологические новации в сфере сервиса для осуществления успешной 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-2.2. Использует основные принципы, методы и технологии планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий, их структурных подразделений и персонала, в процессе управления сервисной деятельностью 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	ОПК-4.1. Проводит маркетинговые исследования сервисного рынка,

	продажи и продвижение сервисных продуктов	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-6.1. Осуществляет поиск необходимых нормативных правовых актов Российского законодательства и норм международного права, обеспечивающих правовое регулирование деятельности в сфере сервиса ОПК-6.2. Обоснованно применяет в профессиональной деятельности нормативные правовые акты Российской Федерации и соблюдает Российское законодательство в сфере сервиса ОПК-6.3. Анализирует правовые факты и возникающие в связи с ними правовые отношения в сфере сервиса и использует их при решении конкретных задач
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 технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.3. Обоснованно использует современные информационные технологии в решении задач профессиональной деятельности

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

Таблица 3

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 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-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	ПКС-1.5. Организует работу по тактическому планированию деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, направленному на определение пропорций развития производства, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства
			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 обслуживанию и сервису, организации и управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса

	специалист по работе с корпоративными и ключевыми клиентами)		ПКС-2.4. – Выполняет администрирование, документационное сопровождение и диагностику эффективности проектирования и процессов постпродажного обслуживания и сервиса, управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей, имеющихся ресурсов и ограничений
Участие в планировании деятельности предприятия сервиса; участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей; участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса и 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; оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса	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); 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); 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-3 Способен организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	ПКС-3.1. Применяет основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, а также взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции в процессе профессиональной деятельности ПКС-3.3. Использует современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применяет передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции ПКС-3.4. Организует и координирует деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и устранению причин технологических нарушений; осуществляет организацию и управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; осуществляет подготовку предложений по изменению технологии производства

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); организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и	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 эффективности работы организации исходя из конкретных	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

	постпродажного обслуживания (консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом)	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
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. Разработка элементов оптимизации сервисной деятельности; участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей;	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-7 Способен собирать, структурировать и анализировать информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса	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 сервиса с использованием информационных технологий 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

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			учетом научных принципов и методов анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса
--	--	--	---

3. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ВКР

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

Выпускная квалификационная работа бакалавра представляет собой законченную разработку, в которой обосновываются направления решения проблем, актуальных для исследуемого объекта. Работа может быть ориентирована на обоснование теоретико-методических положений, исследование нормативно-правовой базы, решение расчетно-аналитической задачи. Полученные результаты могут быть использованы в деятельности специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб, отделов) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей; экономических, производственно-экономических и аналитических служб (отделов) сервисных организаций, отделов и структур, занимающихся вопросами организации и управления взаимоотношениями с потребителями продукции; организаций, специализирующихся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания или в дальнейшем при обучении в магистратуре.

ВКР выполняется в виде бакалаврской работы.

Оформление ВКР должно соответствовать Руководству по структуре, содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы обучающихся по основным профессиональным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры [6]

ВКР выполняется на одной стороне писчей бумаги форматом А 4, размером 210х297 мм. Следует соблюдать следующие **размеры полей**: левое – 25 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Текст следует выравнивать по ширине. Абзацный отступ должен быть одинаковым для всего текста и составлять 1,25 см.

При выполнении работы выбирается шрифт «TimesNewRoman» размером № 14, **интервал 1,5**. Мелкий шрифт (№ 12) допускается только в таблицах и на рисунках. Нумерация страниц работы должна быть сквозной: первой страницей является титульный лист, далее следуют задание на ВКР, содержание, аннотация (номер страницы на них не проставляется,

но в общую нумерацию страниц они включаются). Начиная с листа «ВВЕДЕНИЕ» номер страницы проставляется.

Номер страницы проставляется арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки в конце таким же размером, что и основной текст. Если в работе содержатся рисунки и таблицы, которые располагаются на отдельных листах, их необходимо включить в общую нумерацию. Приложения и список использованных источников также включаются в сквозную нумерацию.

Структура выпускной квалификационной работы и ее содержание разработано в соответствии с Методическим руководством по структуре, содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы обучающихся по основным профессиональным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры.

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 (Приложение 1).

В *задании* на ВКР (Приложение 2) 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 (Приложение 4). 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 (Приложение 5).

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. Пример оформления списка использованных источников приведен в Приложении 6.

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 предопределяется 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. ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ 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 кафедры 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.

Выпускная квалификационная работа может быть допущена к защите на основе предоставления следующих документов:

- 1) подготовленной ВКР в твердом переплете с наличием всех необходимых подписей;
- 2) справка о проверке работы в системе Антиплагиат;
- 3) отзыв научного руководителя выпускной квалификационной работы (Приложение 7);
- 4) комплект демонстрационной графики (в том числе в электронном виде в формате презентации основных результатов проделанной работы в программе Power Point) и доклад бакалавра-выпускника по результатам проделанной работы.

5. ТЕМАТИКА ВКР

Тематика ВКР определяется руководителем, исходя из области научных интересов, степени актуальности, возможности сбора информации.

Тема может быть предложена обучающемуся, исходя из профиля его работы, необходимости решения организационно-экономических проблем предприятия, где обучающийся работает или проходит практику. Кроме этого, при утверждении темы ВКР могут быть учтены потребности в проведении научных исследований предприятий, с которыми кафедра осуществляет сотрудничество.

Тема ВКР может носить как прикладной, так и исследовательский характер. Если работа выполняется на примере конкретного предприятия (организации), то в названии указывается вид экономической деятельности этого предприятия. Ниже приведен список рекомендуемых тем ВКР. Заявляемая тема может быть выбрана из этого списка, уточнена, изменена или дополнена по согласованию с руководителем ВКР.

Организация утверждает перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых обучающимся (далее - перечень тем), и доводит его до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

Примерные темы выпускной квалификационной работы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания»):

1. Совершенствование организации постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии
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

При выборе темы выпускной квалификационной работы обучающийся должен руководствоваться:

- ее актуальностью;
- научными интересами кафедры;
- возможностью доступа и получения фактических данных о результатах деятельности объекта исследования и готовностью руководства предприятия к сотрудничеству с бакалавром;
- собственными приоритетами и интересами, связанными с последующей профессиональной деятельностью;
- наличием необходимого объема информации для выполнения выпускной квалификационной работы

По письменному заявлению обучающегося (нескольких обучающихся, выполняющих выпускную квалификационную работу совместно) организация может в установленном ею порядке предоставить обучающемуся (обучающимся) возможность подготовки и защиты выпускной квалификационной работы по теме, предложенной обучающимся (обучающимися), в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Для подготовки выпускной квалификационной работы за обучающимся (несколькими обучающимися, выполняющими выпускную квалификационную работу совместно) распорядительным актом организации закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы из числа работников организации и при необходимости консультант (консультанты).

Тема выпускной квалификационной работы согласуется с руководителем ВКР, оформляется в Заявление и утверждается заведующим кафедрой в установленном порядке (Приложение 8).

Выбор тем выпускных квалификационных работ и их утверждение на заседании кафедры производится по регламенту, действующему в университете. После выбора темы ее название указывается в индивидуальном плане бакалавра и в заявлении бакалавра на утверждение темы и руководителя выпускной квалификационной работы, которое с подписью, подтверждающей согласие руководителя, передается секретарю кафедры. После этого бакалавру выдается задание на выполнение выпускной квалификационной работы.

Формулировка темы выпускной квалификационной работы и руководитель, утвержденные приказом директора института, подлежат изменению в исключительных случаях.

6. ПОДГОТОВКА И ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ВКР

Подготовка к защите выпускной квалификационной работы включает:

- оформление выпускной квалификационной работы;
- предварительную защиту (при необходимости);
- подготовку демонстрационных материалов (презентации);
- подготовку доклада;
- представление работы на проверку в системе Антиплагиат.

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 завершённом виде, с подписью обучающегося, представляется руководителю не позднее, чем за 14 (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.

После завершения подготовки обучающимся выпускной квалификационной работы руководитель выпускной квалификационной работы представляет в организацию письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы (далее - отзыв). В случае выполнения выпускной квалификационной работы несколькими обучающимися руководитель выпускной квалификационной работы представляет в организацию отзыв об их совместной работе в период подготовки выпускной квалификационной работы.

Заведующий выпускающей кафедры обеспечивает знакомство обучающегося с отзывом руководителя ВКР не позднее, чем за 5 (пять) календарных 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 2 (два) календарных дня до назначенной даты защиты ВКР.

Защита выпускной квалификационной работы проходит в соответствии с графиком учебного процесса. 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.

Тексты выпускных квалификационных работ, за исключением текстов выпускных квалификационных работ, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, размещаются организацией в электронно-библиотечной системе организации и проверяются на объём заимствования. Порядок размещения текстов выпускных квалификационных работ в электронно-библиотечной системе организации, проверки на объём заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомерных заимствований устанавливается организацией.

7. ОЦЕНКА ВКР

Оценка результата защиты выпускной квалификационной работы производится на закрытом заседании ГЭК. За основу принимаются следующие критерии:

- актуальность темы;
- научно-практическое значение темы;
- качество выполнения работы;
- содержательность доклада и ответов на вопросы;
- наглядность представленных результатов исследования в форме слайдов.

Обобщенная оценка защиты выпускной квалификационной работы определяется с учетом отзыва руководителя ВКР и нормоконтролера.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы оцениваются по 100 балльной системе:

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

Оценка **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;

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

Оценка **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.

Таблица 2

Рейтинговая оценка ВКР

Предъявляемые требования в ВКР	Баллы
<i>Оценка руководителя ВКР</i>	
1. Степень теоретической проработки области исследования	0-5
2. Качество информационного обеспечения работы	0-5
3. Аргументированность выбора методической базы	0-5
4. Обоснованность выявленных проблем, направлений развития, резервов роста	0-5
5. Выполнение графика написания ВКР	0-5
6. Степень самостоятельности и творческой активности	0-5

Итого	30
<i>Оценка нормоконтролера</i>	
1. Оформление ВКР и демонстрационного материала	0-10
Итого	10
<i>Оценка каждого члена ГЭК*</i>	
Новизна и оригинальность, актуальность выбранной темы	5
Полнота исследования	15
Оценка доклада	10
Оценка ответов на вопросы	20
Качество презентации	10
Итого	60
ВСЕГО	0-100

*При подведении итогов ГЭК определяет среднее арифметическое значение баллов

8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Байбородова, Л. В. Методология и методы научного исследования: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры [Текст] : Учебное пособие / Л. В. Байбородова. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан. col. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 221 с.
2. 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.
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. Добренков, В. И. Методология и методика социологического исследования [Электронный ресурс] : учебник / В. И. Добренков, А. И. Кравченко. – Методология и методика социологического исследования, 2019-02-01. - Москва : Академический Проект, Альма Матер, 2016. - 539 с.
6. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность [Текст] : Учебное пособие / Т. А. Казакевич. - 2-е изд. - Электрон. дан.col. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 186 с
7. Калянов, Г. Н. Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Г. Н. Калянов. - 2-е издание дополн. - [Б. м.] : Горячая линия-Телеком, 2016. - 210 с.
8. Кибанов А.Я. и др. Управление персоналом [Текст] / Кибанов А.Я. и др. - Москва : КноРус, 2018. - 201 с.
9. 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.
10. Кузьмина, Е. Е. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие для прикладного бакалавриата [Текст]: Учебное пособие / Е. Е. Кузьмина. - 3-е изд., пер. и доп. - Электрон. дан.col. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 417 с.

11. Кузнецов, С.Ю. Антикризисное управление. Курс лекций. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Финансы и статистика, 2016. — 200 с
12. Леонтьева Л. С. Производственный менеджмент [Текст]: учебник и практикум для вузов / ред. В. И. Кузнецов. - Москва : Юрайт, 2020. - 305 с.
13. Методическое руководство по структуре, содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы обучающихся по основным профессиональным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, Тюмень: ТИУ, 2019, 49 с.
14. 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.
15. Мокий, В.С. Методология научных исследований. Трансдисциплинарные подходы и методы : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры [Текст] : Учебное пособие / В. С. Мокий. - Электрон. дан. col. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 160 с.
16. Молокова, Е. И. Планирование деятельности предприятия [Текст]: учебное пособие / Е. И. Молокова, Н. П. Коваленко. - Саратов : Вузовское образование, 2019. - 194 с.
17. Падерин, А. В. Планирование на предприятии (организации) [Текст]: Краткий курс лекций для студентов / А. В. Падерин. - Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. - 200 с.
18. 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.
19. Подольский, В. И. Аудит [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Подольский В. И. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 687 с.
20. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Руденко Л. Л. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 208 с.
21. Савкина, Р. В. Планирование на предприятии [Текст]: учебник / Р. В. Савкина. - Москва : Дашков и К, 2017. - 321 с.
22. Черник Д. Г. Налоги и налогообложение : учебник и практикум [Текст] : Учебник и практикум / Д. Г. Черник. - 3-е изд., пер. и доп. - Электрон. дан.col. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 408 с.

ОБРАЗЕЦ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Экономики и организации производства»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой ЭОП
_____ И.О. Фамилия
«___» _____ 202_ г.

НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМЫ ВКР

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

НОРМОКОНТРОЛЬ

Должность, ученая степень

_____ И.О.Фамилия
(подпись)

РУКОВОДИТЕЛЬ

Должность, ученая степень

_____ И.О.Фамилия
(подпись)

ВЫПОЛНИЛ:

Студент группы _____

_____ И.О.Фамилия
(подпись)

ВКР защищена с оценкой _____

Секретарь ГЭК _____ И.О.Фамилия
(подпись)

Тюмень, 202_ г.

ФОРМА ЗАДАНИЯ НА ВКР

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Экономики и организации производства»

Направление 43.03.01 «Сервис»,
направленность «Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой ЭОП
_____ И.О.Фамилия
« ____ » _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

Ф.И.О. студента _____

Ф.И.О. руководителя ВКР _____

Тема ВКР _____

утверждена приказом по институту от _____ № _____

Срок предоставления законченной ВКР на кафедру « ____ » _____ 20__ г.

Исходные данные к ВКР: _____

Содержание ВКР

Наименование главы, раздела	Выполненный объем ВКР, %	Дата выполнения

Дата выдачи задания « ____ » _____ 20__ г.

(подпись руководителя)

Задание принял к исполнению « ____ » _____ 20__ г.

(подпись студента)

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ НА ВКР
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Экономики и организации производства»

Направление 43.03.01 «Сервис»,
направленность «Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой ЭОП
канд.эконом.наук _____ Е.А. Корякина
«20» февраля 2020 г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

студентке Ермаковой Кристине Викторовне

ФИО руководителя ВКР: Шигаев Алексей Геннадьевич

Тема ВКР «Организации процесса подбора и расстановки персонала»
утверждена приказом по институту от «05» сентября 2019 г. № 133/320-а.

Срок предоставления законченной ВКР «26» мая 2020 г.

Исходные данные к ВКР:

1. Материалы производственной практики.
2. Отчетная и плановая документация предприятия.
3. Нормативные документы (положения, инструкции, внутренние нормативные документы).
4. Специальная литература.

Содержание ВКР

Наименование главы, раздела	Выполненный объем ВКР, %	Дата выполнения
1. Теоретические основы организации процесса подбора и расстановки персонала	30	15.04
2. Анализ эффективности организации процесса подбора и расстановки персонала	30	15.05
3. Обоснование совершенствования организации процесса подбора и расстановки персонала предприятия сервиса	40	15.06

Дата выдачи задания «20» февраля 2020 г.

(подпись руководителя)

Задание принял к исполнению «20» февраля 2020 г.

(подпись студента)

ОБРАЗЕЦ АННОТАЦИИ

АННОТАЦИЯ

Целью исследования является разработка мероприятий по повышению инновационного потенциала нефтегазодобывающего предприятия ООО «Газпром добыча Уренгой». Объектом исследования в данной выпускной квалификационной работе является нефтегазодобывающая компания ООО «Газпром добыча Уренгой». Предмет исследования – состояние и использование инновационного потенциала предприятия. Теоретической основой работы послужили исследования отечественных и зарубежных ученых, внесших существенный вклад в теоретическую разработку проблемы инновационной деятельности. Информационная база исследования: законодательные и нормативные акты, регламентирующие инновационные процессы в России, бухгалтерская и финансовая отчетность ООО «Газпром добыча Уренгой», а также другие локальные нормативные акты предприятия.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников.

ABSTRACT

The aim of the study is to develop measures to improve the innovative potential of the oil and gas enterprise «Gazprom dobychaUrengoy». The object of research in this final qualifying work is the oil and gas company «Gazprom dobychaUrengoy». The subject of research is the state and use of the innovative potential of the enterprise.

The theoretical basis of the work was the research of domestic and foreign scientists who have made a significant contribution to the theoretical development of the problem of innovation. Information base of the research: legislative and regulatory acts regulating innovation processes in Russia, accounting and financial statements of «Gazprom dobychaUrengoy», as well as other local regulations of the enterprise.

Final qualifying work consists of an introduction, three chapters, conclusion and list of sources used.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

- 1 Теоретические основы организации обучения персонала
 - 1.1 Система обучения, целевые задачи и основные подходы к её организации в современных условиях
 - 1.2 Виды, формы и методы обучения персонала
 - 1.3 Организация обучения персонала: этапы, сроки, взаимодействующие субъекты
- 2 Анализ эффективности существующей системы организации обучения персонала предприятия
 - 2.1 Анализ кадрового состояния организации
 - 2.2 Характеристика действующей системы обучения персонала организации
 - 2.3 Выявление социально-экономических проблем в процессе организации обучения
- 3 Обоснование направлений по повышению эффективности организации обучения сотрудников
 - 3.1 Разработка предложений по совершенствованию организации обучения персонала
 - 3.2 Социально-экономическая оценка успешности процессов обучения сотрудников предприятия

Заключение

Список литературы

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Приложение А

Приложение Б

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ СПИСКА ЛИТЕРАТУРЫ

Однотомное издание (книга) одного автора

Свиридов, О. Ю. Деньги, кредит, банки [Текст]: учебник для вузов / О. Ю. Свиридов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2018. – 448 с.

Вронский, В. А. Прикладная экология [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / В. А. Вронский. – М.: Высшая школа, 2017. – 510 с.

Однотомное издание (книга) двух авторов

Баканов, М. И. Теория анализа хозяйственной деятельности [Текст]: учебник / М. И. Баканов, А. Д. Шеремет. – М.: Финансы и статистика, 2018. – 356 с.

Кадочникова, Г. Д. Органическая химия. Часть 1. Углеводороды и гетероциклические соединения [Текст] : учебное пособие / Г. Д. Кадочникова, Т. Н. Некозырева. – Тюмень :ТюмГНГУ, 2019. – 116 с.

Однотомное издание трех авторов

Берлинер, Э. М. Офис от Microsoft. Начинающему пользователю о работе с Windows 95 [Текст] / Э. М. Берлинер, Б. Э. Глазырин, И. Б. Глазырина. – М.: АБФ, 2017. – 751 с.

Однотомное издание четырех и более авторов

Философия: учение о бытии, познании и ценностях человеческого суще-ствования[Текст]: учебник для вузов / В. Г. Кузнецов [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 560 с.

Однотомное издание под редакцией

Финансы. Денежное обращение. Кредит [Текст]: учебник для вузов / под ред. Г. Б. Поляка. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. – 512 с.

Многотомное издание в целом

Макконнелл, К. Р. Экономикс: Принципы, проблемы и политика [Текст]: в 2 т.: пер. с англ. / К. Р. Макконнелл, С. П. Брю. – М. : Республика, 2017. – 2 т.

Том многотомного издания

Савельев, И. В. Курс общей экономики [Текст]. В 3т. Т.1. Микроэкономика: учеб. пособие для студентов втузов / И. В. Савельев. – М.: Наука, 2017. – 432 с.

Сборник научных трудов

Развитиепредпринимательства в регионах: проблемы и пути решения [Текст]: сб. науч. тр. / Тюменский гос. нефтегаз. ун-т; отв. ред. В. В. Пленкина. – Тюмень: ТюмГНГУ, 2009. – 268 с.

Статья из сборника научных трудов, материалов конференций

Один автор

Зеленская, А. Ш. Данные о составе цемента коллекторов неокомаГубкинского и Северо-Губкинского нефтегазоконденсатных месторождений [Текст] / А.Ш. Зеленская // Геология и нефтегазоносность Западно-Сибирского мегабассейна: сб. науч. тр. - Тюмень: ТюмГНГУ, 2019. - 318 с.

Два - три автора

Бакиева, О. Л. Функционирование кадровых агентств в условиях экономического кризиса [Текст] / О.Л. Бакиева, Ю.М. Бабушкина // Методы и модели в современном социальном менеджменте: материалы всероссийской научно-практической конференции. - Тюмень: ТюмГНГУ. – 2019. - 218 с.

Четыре автора и более

Возможность прогнозирования залежей углеводородного сырья путем микробиологического картирования/ С. И. Квашнина[и др.] //Геология и нефтегазоносность Западно-Сибирского мегабассейна [Текст]: материалы Шестой Всероссийской научно-технической конференции. – Тюмень: ТюмГНГУ, 2019. - 248 с.

Статья из журнала, газеты

Медведев, Ж. А. Югославская драма: прошлое переплетено с будущим [Текст] / Ж. А. Медведев // ЭКО. – 2018. – № 5. – С. 173-179.

Законодательные материалы: законы, указы, постановления,

Конституция Российской Федерации [Текст]: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2001. – 39 с.

Об охране окружающей среды [Текст]: федер. закон от 10 янв. 2002 г. № 7-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 2. – Ст. 133.

О Федеральных природных ресурсах [Текст] : указ Президента РФ от 16 дек. 1993 г. № 2144 // Собр. актов Президента и Правительства РФ. – 1993. – № 51. – Ст. 49.

Автореферат диссертации

Цыганова, С. Е. Учебник как средство организации и управления познавательной деятельности студентов [Текст] :автореф. дис. ... канд. пед. наук / Цыганова Светлана Евгеньевна. – М. : Наука. – 24 с.

Электронный ресурс удаленного доступа

Инвестиции останутся сырьевыми. [Электронный ресурс]: ежедн. интернет-изд. 2017. 25 янв. URL: <http://www.prognosis.ru/print.html?id=6464> (дата обращения 15.03.2019).

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА И БИЗНЕСА

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу студента _____
(ФИО)

направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

направленность «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания»

Тема ВКР: _____

ВКР выполнена по теме _____
(предложенной студентом; по заявке предприятия)

Соблюдение графика выполнения работы _____

Актуальность ВКР _____

Наличие и обоснованность элементов научной новизны

Использование современных методов экономического анализа и информационных технологий _____

Наличие и значимость практических рекомендаций _____

Творческая активность и самостоятельность _____

Положительные стороны ВКР

Недостатки ВКР _____

ВКР рекомендована _____
(к опубликованию, к внедрению)

Оценка ВКР _____
(в баллах 0-30)

Руководитель ВКР _____
(подпись)

_____ (И.О. Фамилия)

С отзывом ознакомлен _____
(дата)

_____ (подпись) _____ (И.О. Фамилия студента)

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ ДЛЯ УТВЕРЖДЕНИЯ ТЕМЫ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Заведующему кафедрой ЭОП

(должность, ученая степень, звание)

(Ф.И.О.)

студент гр. _____

(Ф.И.О. полностью)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу утвердить тему выпускной квалификационной работы «_____» и назначить научным руководителем _____ (Ф.И.О., должность, ученая степень).

Дата

Подпись

«Согласовано»

Ф.И.О.

(подпись научного руководителя)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРОВ....	3
2. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ВКР БАКАЛАВРА	4
3.СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ВКР.....	12
4. ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ ВКР	15
5. ТЕМАТИКА ВКР	15
6. ПОДГОТОВКА И ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ВКР	17
7. ОЦЕНКА ВКР	19
8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	24
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	25
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	26
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....	27
ПРИЛОЖЕНИЕ 5.....	28
ПРИЛОЖЕНИЕ 6.....	29
ПРИЛОЖЕНИЕ 7.....	31
ПРИЛОЖЕНИЕ 8.....	32

Учебное издание

Составитель
РУДЕНОК Ольга Владимировна

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Методические указания к выполнению и защите выпускной квалификационной работы для студентов, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис» направленность «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания» (квалификация: бакалавр) всех форм обучения

В авторской редакции

Подписано в печать _____ 2020. Формат 60×90 1/16. Усл. печ. л. 2,0 п.л.
Тираж 50 экз. Заказ № _____.

Библиотечно-издательский комплекс
федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Тюменский индустриальный университет».
625000, Тюмень, ул. Володарского, 38.
Отдел оперативной полиграфии издательства.
625039, Тюмень, ул. Киевская, 52.