МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Нижегородский государственный педагогический университет

имени Козьмы Минина

Факультет управления и социально-технических сервисов

Кафедра технологий сервиса и технологического образования

УТВЕРЖДЕНО:

решением Ученого совета

Протокол № 6 от «22» февраля 2019 г.

Внесены изменения

решением Ученого совета

Протокол № 13 от «30» августа 2021 г.

**ПрОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ**

**ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направлению подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль: Сервис предоставления услуг населению

Квалификация: бакалавр

г. Нижний Новгород

2021

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Программа соответствует:

1. Требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от «08» июня 2017 г., № 514.

2. ОПОП по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

3. Запросам и требованиям работодателей

Программа принята на заседании Ученого совета факультета управления и социально-технических сервисов, протокол № 8 от «17» июня 2021г.

**Введение**

Выпускная квалификационная работа (далее – ВКР) является обязательной формой государственной итоговой аттестации и выполняется согласно графику учебного процесса. Выпускная квалификационная работа имеет своей целью систематизацию, обобщение и закрепление теоретических знаний и практических умений выпускника, определение степени освоения компетенций, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (далее – ФГОС ВО) и основной профессиональной образовательной программой высшего образования, реализуемой в Мининском университете (далее – ОПОП Мининского университета).

**1. Цель и задачи государственного экзамена**

|  |  |
| --- | --- |
| Цель выполнения выпускной квалификационной работы | Выполнение ВКР является заключительным этапом обучения и имеет своей целью:   * систематизацию, закрепление и расширение теоретических знаний по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и применение этих знаний при решении конкретных практических задач; * развитие навыков ведения самостоятельной работы, овладение методикой исследования и эксперимента при решении разрабатываемых в ВКР проблем и вопросов в соответствии с требованиями ФГОС ВО и ОПОП Мининского университета в разделах, характеризующих области, объекты и виды профессиональной деятельности. |
| Задачи  выполнения выпускной квалификационной работы | При постановке и решении конкретных производственных задач в дипломном проекте студент обязан:   * правильно применять теоретические положения общегуманитарных и естественнонаучных дисциплин; * уметь использовать современные методы технико-экономического анализа; * грамотно выполнять управленческие и организационно-экономические расчеты; * применять передовые приемы исследования, внедрять достижения науки и техники и обосновывать управленческую и экономическую целесообразность их внедрения. |

**2. Требования к уровню подготовки выпускника**

В рамках выполнения выпускной квалификационной работы оценивается степень соответствия практической и теоретической подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач, степени освоения компетенций установленных ФГОС ВО и ОПОП Мининского университета.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО и ОПОП Мининского университета по направлению подготовки 43.03.01 Сервис выпускник должен быть подготовлен к следующих типам задач профессиональной деятельности:

* организационно-управленческий;
* сервисный.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО и ОПОП Мининского университета по направлению подготовки 43.03.01 Сервис выпускник должен быть подготовлен к решению следующих задач профессиональной деятельности:

*организационно-управленческая:*

* участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
* участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
* участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
* выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя;
* оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса.

*сервисная деятельность:*

* выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
* разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, контроль выполнения регламента;
* внедрение и использование в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса;
* мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.

В рамках выполнения выпускной квалификационной работы проверятся степень сформированности у выпускника следующих компетенций:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Код и наименование компетенции* | *Код и наименование индикатора достижения компетенции* | | *Степень сформированности индикатора достижения компетенции* | | | |
| *Повышенный* | | *Пороговый* | |
| *Оптимальный* | | *Допустимый* | *Критический* |
| Универсальные компетенции (УК) | | | | | | |
| УК-1 | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | | Проявляет умение работать с научными источниками: сопоставлять различные точки зрения, проводить критический анализ специальной литературы, свободно ориентироваться в ней. | | Проявляет умение подбирать достаточное, но не исчерпывающее количество источников для освещения данной проблемы, анализировать их | Проявляет умение подбирать достаточное, но не исчерпывающее со специальной литературой, недостаточно владеет навыками критического анализа |
| 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 | | Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений | | Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая некоторые способы ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений | Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая часть способов решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений |
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | | Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде | | Понимает не в полной мере эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде | Понимает частично эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде |
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | | Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (- ых) языках | | Использует не в полном объеме информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (- ых) языках | Использует частично информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (- ых) языках |
| УК-5 | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | | Использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп | | Использует не в полном объеме необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп | Использует частично необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп |
| УК-6 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | | Способен критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата | | Способен не в полном объеме критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата | Способен частично критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата |
| УК-7 | Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | | Способен использовать основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности. | | Способен использовать не в полном объеме основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности. | Способен использовать частично основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности. |
| 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 | | Способен выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте, обеспечение устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных  ситуаций и военных конфликтов | | Не в полном объеме выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте, обеспечение устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении  чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | Частично выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте, обеспечение устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов |
| УК-9. | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | | Способен обосновывать экономические решения в различных областях жизнедеятельности | | Не в полном объеме обосновывает экономические решения в различных областях жизнедеятельности | Частично обосновывает экономические решения в различных областях жизнедеятельности |
| УК-10 | Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | | Способен демонстрировать знание антикоррупционного законодательства | | Не в полном объеме демонстрирует знания антикоррупционного законодательства | Частично  демонстрирует знания антикоррупционного законодательства |
| Общепрофессиональные компетенции (ОПК) | | | | | | |
| ОПК-1 | Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса | | Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность | | Осуществляет не в полном объеме поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность | Осуществляет частично поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность |
| ОПК-2 | Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | | Способен определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса | | Способен определять не в полном объеме цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса | Способен частично определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса |
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | | Способен организовывать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | | Способен не в полном объеме организовывать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Способен частично организовывать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон |
| ОПК-4 | Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов | | Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов | | Осуществляет не в полном объеме маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов | Осуществляет частично маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов |
| ОПК-5 | Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | | Способен экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности | | Способен не в полном объеме экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности | Способен частично экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности |
| ОПК-6 | Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса | | Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области | | Осуществляет не в полном объеме поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области | Осуществляет частично поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области |
| ОПК-7 | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | | Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ | | Обеспечивает не в полном объеме соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ | Обеспечивает частично соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ |
| ОПК-8 | Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | | Осуществляет выбор современных информационных технологий и программных средств для решения профессиональных задач | | Не в полном объеме осуществляет выбор современных информационных технологий и программных средств для решения профессиональных задач | Частично  осуществляет выбор современных информационных технологий и программных средств для решения профессиональных задач |
| Профессиональные компетенции (ПК) | | | | | | |
| *Тип задач профессиональной деятельности: сервисный* | | | | | | |
| ПК-1 | Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | | Способен применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности | | Способен не в полном объеме применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности | Способен частично применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности |
| *Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий* | | | | | | |
| ПК-2 | | Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса | | Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами | Владеет не в полном объеме теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами | Владеет частично теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами |

**3. Тематика выпускных квалификационных работ**

Темы выпускных квалификационных работ должны соответствовать современному уровню развития науки, современным требованиям к уровню знаний и компетенций, иметь актуальность и практическую значимость и могут выполняться по предложению вуза, организаций и предприятий, научно-исследовательских и творческих коллективов – потенциальных работодателей выпускников.

Тема 1. [Совершенствование управления качеством обслуживания на сервисных](http://www.prorektor.ru/forma/theme504.html) [предприятиях (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme504.html)

Тема 2. Совершенствование обслуживания потребителей сервисного предприятия (на примере…)

Тема 3. [Совершенствование системы бронирования услуг с целью повышения](http://www.prorektor.ru/forma/theme510.html) [эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme510.html)

Тема 4. Анализ концепции реформы в сфере недвижимости

Тема 5. Государственная корпорация – Фонд содействия реформирования ЖКХ

Тема 6. Экономический анализ рынка платных услуг в сфере бытового обслуживания региона

Тема 7. Проблемы ресурсосбережения в сфере сервиса

Тема 8. Энергосбережение как инструмента повышения эффективности предприятий сервиса и экономики региона в целом

Тема 9. Природоохранная деятельность сфере сервиса

Тема 10. Совершенствование деятельности сервисных предприятий по благоустройству городских территорий

Тема 11. Малый бизнес в сфере сервиса

Тема 12. Разработка бизнес-плана развития управляющей компании

Тема 13. Разработка бизнес-плана развития предприятий сервисной деятельности

Тема 14. Оценка эффективности инвестиционного проекта в сфере сервиса

Тема 15. Практика управления многоквартирным домом

Тема 16. Экономика применения способов управления организациями сервисной деятельности

Тема 17. Разработка системы менеджмента качества в сфере сервиса

Тема 18. Проблемы реформирования сферы недвижимости

Тема 19. Стратегическое планирование в управлении предприятиями сервисной деятельности

Тема 20. Экономический анализ качества услуг в сфере сервиса

Тема 21. Анализ финансово-хозяйственного деятельности сервисных предприятия

Тема 22. Анализ финансовой устойчивости УК

Тема 23. Анализ бюджетного финансирования предприятий сферы сервиса

Тема 24. Система субсидирования в сфере сервиса

Тема 25. Планирование эксплуатационных затрат при оценке проектных решений жилых и общественных зданий

Тема 26. Анализ оплаты труда работников сервисных предприятий

Тема 27. Нормативно-экономическое обеспечение выполнения работ сервисных предприятий

Тема 28. Разработка ценовой политики в сервисной компании (на примере…)

Тема 29. Техническое обслуживание объектов жилой недвижимости

Тема 30. Организация текущего ремонта жилого фонда

**4. Требования к выпускной квалификационной работе и**

**общие рекомендации по ее выполнению**

Выпускная квалификационная работа оформляется в соответствии с требованиями, изложенными в следующих документах: ГОСТ 7.32 – 2001. Отчет о научно- исследовательской работе. Структура и правила оформления; ГОСТ Р 7.0.5–2008 Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления.

Работа выполняется компьютерным способом на стандартных листах бумаги **формата А4** через **полтора** интервала с использованием шрифта **Times New Roman 14** размера и имеет поля: верхнее, нижнее и левое – **20 мм**, правое – **10 мм**. Основной текст выравнивается по ширине, с отступом первой строки 1,25 см.

Допускается использование отдельных листов формата А3 для выполнения графиков и отдельных таблиц.

# Общий объем работы составляет 60—80 страниц.

Каждый раздел (введение, глава, заключение, список использованной литературы, приложение) начинается с **новой** страницы.

Заголовки разделов (глав), параграфов нумеруются арабскими цифрами и печатаются с абзацного отступа.

Заголовки печатаются с прописной буквы **без точки в конце**.

После названия главы через полуторный интервал печатается название параграфа и, далее, через полуторный интервал – текст параграфа. Параграфы внутри главы следуют через **полуторный** интервал после окончания предыдущего параграфа на той же странице, если на ней остается место для текста.

**Название раздела (главы)**, печатается **прописным полужирным** шрифтом с абзацного отступа, без переносов в словах, кавычек, подчеркивания, **без точки в конце.**

**Название параграфа** печатается **строчным полужирным** шрифтом (кроме первой) **с абзацного отступа** по отношению к тексту без переноса слов, подчеркивания, без точки в конце.

Перед названием главы (параграфа) ставится его порядковый номер согласно оглавлению **без точки.**

Не нумеруются названия отдельных элементов дипломной работы, расположенные до введения, а также ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ и СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРИЛОЖЕНИЯ.

Подчеркивание заголовков не допускается. Приложения нумеруются последовательно прописными буквами А, Б, В и т.д. или цифрами. Внутри приложений таблицы, рисунки, формулы нумеруются, так же, как и внутри раздела с добавлением буквы «П» перед обозначением приложения. Например, вторая формула первого приложения нумеруется так: (П.А.2).

# Нумерация страниц

Нумерации в дипломной работе подлежат страницы, разделы, подразделы, формулы, иллюстрации, таблицы, приложения, библиографический перечень литературных источников, плакаты.

Все страницы текста дипломной работы имеют **сквозную** нумерацию, начиная с титульного листа и заканчивая последней страницей последнего приложения, но сам номер страницы проставляется, начиная с ВВЕДЕНИЯ – это, как правило, 11-13 страница текста в зависимости от того, на скольких страницах написаны отзыв, оглавление.

Номер страницы проставляется арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки.

# Иллюстрации

Иллюстрации следует располагать непосредственно после текста, в котором они впервые упоминаются, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в отчете.

Иллюстрации за исключением иллюстраций в приложении следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Слово «Рисунок», номер рисунка и его название помещают внизу рисунка и располагают посредине строки следующим образом:

Рисунок 1 ― Взаимосвязь NPV и IRR

Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случает номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой, например, Рисунок 1.1 - Динамика показателей рентабельности за 2013-2014 гг.

При ссылках на иллюстрации, следует писать «… в соответствии с рисунком 1.2 …».

Название рисунка записывается без кавычек, переносов в словах, **без точки в конце**, **строчными** буквами (кроме первой буквы).

Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией

арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Рисунок А.3.

# Оформление формул

Формулы в тексте дипломной работы выполняются на компьютере на **отдельных** строках. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. На строке с формулой указывается ее по- рядковый номер в тексте – справа в круглых скобках – и выравнивается по правому краю страницы. Номер формулы состоит из цифры, обозначающей номер главы, и цифры (через точку), обозначающей номер формулы внутри главы. Если формул в тексте работы мало (2-3), они могут иметь **сквозную** нумерацию по тексту работы, т.е. быть пронумерованы без указания номера главы в номере формулы.

Перенос в формулах допускается делать на знаках соотношений, на отточии, на знаках умножения в виде косого креста. Перенос на знаке деления не допускается. Математический знак, на котором прерывается формула, должен быть **повторен** в начале второй строки.

Основные обозначения формулы выполняются шрифтом размером

**прописных** букв, индексы к основным обозначениям – **подстрочным** шрифтом.

Каждая формула должна быть расшифрована после ее написания следующим образом:

* после формулы ставится запятая, указывается номер формулы;
* на строке ниже ставится слово «где» без двоеточия после него;
* на этой же строке записывается первый символ и далее (через тире) указывается наименование символа, которое начинается со строчной буквы и может располагаться в нескольких строках, в конце наименования символа ставится точка с запятой;
* каждый отдельный символ и его расшифровка записываются, начиная с новой строки. После наименования последнего символа ставится точка.

При ссылках в тексте на формулы указывается ее номер. Например, «... как следует из формулы (2.1) анализируемая зависимость ...», или «эта зависимость была рассмотрена выше (см. формулу 2.1)», или «... анализ зависимости (2.1) показывает, что...».

# Оформление и нумерация таблиц

Цифровой и другой материал, содержащийся в отчете, для лучшей наглядности и удобства сравнения представляют преимущественно в виде таблиц. Таблицу размещают после первого упоминания о ней в тексте или на следующей странице. На все таблицы в тексте должны быть ссылки.

Ширина таблицы не должна быть шире полосы набора Каждая таблица должна иметь **название и номер**. Название таблицы, выполненное строчными буквами (кроме первой буквы), без кавычек и переносов в словах, **без точки** в конце, следует помещать **над таблицей слева**, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире. Таблица нумеруется арабскими цифрами **сквозной** нумерацией, кроме таблиц, представленных в приложении. Допускается нумеровать таблицы в пределах главы. В этом случае номер таблицы состоит из двух цифр, разделенных точкой. Первая цифра – номер главы, вторая – порядковый номер таблицы внутри главы.

Название таблицы выглядит следующим образом:

Таблица 2.1 - Динамика показателей прибыли за 2012-2013 гг.

Допускается применять в таблице одинарный интервал и меньший размер шрифта, чем в тексте. Используется шрифт **Times New Roman 14** размера.

Если таблица одна, то она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица В.1» если она приведена в приложении.

Если цифровые данные в какой-либо строке таблицы не приводятся, то в ней ставится прочерк.

Если таблица не умещается на одной странице, она продолжается на следующей странице.

Название таблицы на последующих страницах не воспроизводится, и для каждого продолжения таблицы делается запись «Продолжение таблицы 2.2».

Не следует вводить в таблицу графу **«№№ п/п»**. Если требуется нумерация строк, то порядковые номера проставляются в первой графе перед заголовком строки.

Единицы измерения табличных данных могут записываться в названии таблицы (если они едины для всех данных таблицы) или выноситься в самостоятельную графу таблицы.

Заголовки граф (колонок) и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки — со строчной, если они составляю одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков точки не ставятся.

Заголовок Итого употребляют для частных, промежуточных итогов, заголовок Всего — для общих итогов, суммирующих все слагаемые.

Графы в шапке таблицы могут быть пронумерованы, если на них есть ссылка в тексте или, при сложной структуре заголовка, для переноса номеров вместо заголовка на следующую страницу в продолжающейся таблице.

Единицы физических величин пишутся в виде стандартного обозначения, без предлога **в**, отделяются от заголовка запятой. Например: Сумма, руб.

**Оформление списка библиографических источников**

В список использованной литературы включаются источники, на которые в дипломном проекте есть ссылки, а также те, с которыми студент ознакомился при подготовке диплома.

Список использованной литературы приводится в конце дипломного проекта, перед приложениями и составляется в алфавитном порядке в следующей последовательности:

- законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

- специальная научная отечественная и зарубежная литература (монографии, брошюры, научные статьи и т.п.);

- статьи, рецензии, авторефераты диссертаций;

- статистические, инструктивные и отчетные материалы предприятий, организаций, учреждений;

- документы из Internet.

Сведения о книгах (монографии, учебники, справочники и др.) должны включать: фамилию и инициалы авторов (соавторов), название книги, город, издательство, год издания и количество страниц. При наличии трех и более авторов допускается указывать фамилию и инициалы только первого из них и слова «и др.». Наименование места издания необходимо приводить полностью в именительном падеже, допускается сокращение названия только двух городов - Москва (М) и Санкт-Петербург (СПб).

Сведения о статье из периодического издания должны включать: фамилию автора, название статьи, название периодического издания или сборника, номер издания, год, месяц издания и номера страниц, на которых размещена соответствующая статья.

Сведения об информации, используемой из научного, научно-технического отчета, должны включать: заглавие отчета (после заглавия в скобках приводят слово «отчет»), его шифр, инвентарный номер, наименование организации, выпустившей отчет, фамилию и инициалы руководителя НИР, город и год выпуска, количество страниц отчета.

**Порядок оформления библиографического списка в соответствии с требованиями ГОСТ**

1. Книга под фамилией автора. Описание книги начинается с фамилии автора, если книга имеет авторов не более трех.

Бирюков П.Н. Международное право: учеб. пособие/П.Н. Бирюков. – 2-е изд., перераб. И доп. – М.: Юристъ, 2000. – 416 с.

Еникеев М.И. Общая, социальная и юридическая психология: краткий энциклопедический словарь/М.И. Еникеев, О.Л. Кочетков. – М.: Юрид. лит., 1997.-447 с.

Алешкина Э.Н. История государства и права России: метод рекомендации к курсу/Э.Н. Алешкина, Ю.А. Иванов, В.Н. Чернышев. – Воронеж: Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2001. – 384 с.

2. Книга под заглавием. Описание книги дается на заглавие, если книга написана четырьмя и более авторами. На заглавие описываются коллективные монографии, сборники статей и т.п.

Государственная и местная власть: правовые проблемы: Россия-Испания: сб. науч. тр. – Воронеж: Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2000. – 312 с.

Культурология: учеб. Пособие для студ. Вузов / Под ред. А.И. Марковой. – 3-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 315 с.

Муниципальное право: – М.: Новый юрист, 1997. – 367 с.

*Если книга имеет более четырех авторов, то все они перечисляются за косой чертой (/) в области ответственности.*

Налог на имущество: Коммент. И разъяснения / Берник В.Р., Баженов О.И., ДемешеваЕ.В., Федорова О.С. – М.: Аналитика-пресс; Екатеринбург: Центр «Налоги и финансовое право», 1997. – 80с.

*Если книга имеет более четырех авторов, то после заглавия за косой чертой (/) в области ответственности перечисляются первые три и добавляются слова и др.*

Практикум по уголовному праву: часть общая / К.А. Панько, Н.А. Долгова, А.В. Заварзин и др. – Воронеж: Изд-во ВГУ, 2001. – 128 с.

3. Статья из журнала

Иванова Е.Ю. На грани элитарной и массовой культур: К осмыслению «игрового пространства» русского авангарда / Е.Ю. Иванова //

Общественные науки и современность. – 2001. - № 1. – С. 162-174.

Кряжков В. Административные суды: каким им быть? / В. Кряжков, Ю. Старилов // Рос. Юстиция. – 2001. - № 1. – С. 18-20.

Шпак В.Ю. Анализ аксиом политики, власти и правосознания: на основе работ И.А. Ильина / В.Ю. Шпак, В.В. Макеев, А,А. Паршина // Философия права. – 2000.- № 2. – С. 28-32.

4.Статья из газеты

Чирков В. Культура в ожидании холодов / В. Чирков // Молодой коммунар. – 2001. – 14 сент.

5. Статья из продолжающегося издания

Арапова А.В. Идея Священного брака в русской философии Серебряного века / А.В. Арапов // Вестн. ВГУ. Сер. 1, Гуманит. науки. – 1998. - № 2. – С.223-130.

Леженин В.Н. Развитие положений римского частного права в российском гражданском законодательстве / В.Н. Леженин // Юрид. зап. / Воронеж. гос. ун-т. – 2000. – Вып. 11. – С. 19-33.

6. Статья из сборника

Астафьев Ю.В. Судебная власть: федеральный и региональный уровни/ Ю.В. Астафьев, В.А. Панюшкин // Государственная и местная власть: правовые проблемы: (Россия – Испания): Сб. науч. тр. – Воронеж, 2000. – С. 75-92.

7. Авторское свидетельство

А.с. 1007970 СССР, МКИ BJ 15/00. Устройство для захвата неориентированных деталей типа валов / В.С. Ваулин, В.Г. Кеиайкин (СССР). - № 3360585/25-08; заявл. 23.11.81; опубл. 30.03.83, Бюл. №12. – 3с.

8. Патенты

Пат. 1695081 СССР, МКИ F 26 В 3/04. Способ сушки дубовых заготовок / Т.К. Курьянова, А.Д. Платонов, В.В. Воронин, А.О. Сафонов: заявитель и потентообладатель ВГЛТА. - №95112874/06; заявл. 12.07.95; опубл. 20.11.97, Бюл. №32. – 5с.

9. Диссертации и авторефераты диссертации

Греков М.Л. Сложные экономические системы: состояние, перспективы: автореф. дис. … канд. эконом. наук: 08.00.05 / М.Л. Греков. – Краснодар, 2000. – 25 с.

Михин В.И. Рост и агромелиоративная эффективность полезащитных насаждений Белгородской области: дис. … канд. эконом. наук 08.00.05: защищена 28.10.94: утв. 23.02.95 / Михин Вячеслав Иванович. - Воронеж, 1994. – 278 с. – Билиогр.: С. 206-270.

10. Нормативные акты

О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации: Федер. Закон от 31 мая 2001 г. № 73 – Ф3 // Ведомости Федер.

Сбор. Рос. Федерации. – 2001. - № 17. – Ст. 940. – С. 11-28.

О борьбе с международным терроризмом: Постановление Гос. Думы Федер. Сбор. РФ, 20 сент. 2001 г. № 1865. – III ГФ // Собр. Законодательства Рос. Федерации. – 2001. - № 40. – Ст. 3810. – С. 8541-8543.

11. Электронные ресурсы. Интернет

Бычкова Л.С. Конструктивизм [Электронный ресурс]: Режим доступа: (http//www.philosophy.ru/edu/ref/enc/k.htm 1).

Психология смысла: природа, строение и динамика Леонтьева Д.А. [Электронный ресурс]/ Центр информ. технологий РГБ; ред. Т.В. Власенко; Web–мастер Н.В. Козлова.- Электрон. дан. – М.: Рос. гос. б-ка, 1997. – Режим доступа: http//www.smysl.ru/annot.php., свободный. – Загл. с экрана

**5. Содержание выпускных квалификационных работ**

Каждая выпускная квалификационная работа должна содержать следующие необходимые элементы:

1. Титульный лист
2. Заявление об утверждении темы дипломной работы
3. Заявку предприятия на выполнение дипломной работы по данной теме (если такая заявка имеется)
4. Дипломное задание по подготовке работы
5. Отзыв руководителя дипломной работы
6. Внешняя рецензия
7. Акт (справку) о внедрении либо использовании результатов дипломной работы (если такой документ имеется)
8. Реферат
9. Оглавление

10.Перечень сокращений, символов и специальных терминов (если такой перечень по содержанию дипломной работы необходим)

11.Основная часть работы, включающую: введение разделы основного текста с разбивкой на подразделы; заключение

12.Список информационных источников

13.Приложения (при необходимости).

**Оглавление (содержание).** В оглавлении указывают введение, главы, параграфы, заключение (выводы), список литературы и приложения с указанием страниц. Заголовки оглавления должны точно повторять заголовки в тексте работы. Если глава разбита на параграфы, их не может быть меньше двух. Рубрикация работы в оглавлении более дробно, чем на параграфы, не допускается.

**Введение.** Представляет собой развернутую аннотацию выпускной квалификационной работы объемом примерно одна - две страницы, в котором обязательно указывается актуальность темы; цель работы; задачи, решение которых обеспечивает достижение цели; методы (метод) достижения цели. Очень кратко можно изложить полученные результаты. При формулировании цели необходимо учитывать, что она должна позволить однозначно решить, достигнута ли она в работе.

**Основная (текстовая) часть.** Это самый объемный раздел выпускной квалификационной работы, состоящий из текста, таблиц и рисунков.

**Заключение.** Без повторения общих рассуждений, которые имеются в работе, должно содержать результаты, полученные автором и приводимые в словесной и числовой форме. **Список литературы.** Содержит источники, материал из которых автор использовал в работе. Описание источников (как в списке, так и в тексте) должно строго соответствовать правилам описания. В описании иностранных изданий не следует смешивать иностранный текст с русским. Литературу на иностранных языках, перечень интернет-ресурсов рекомендуется приводить в конце списка. Все источники номеруются.

**Приложения (приложение).** По желанию автора содержат материал, имеющий вспомогательное значение в дипломной работе. Приложения могут содержать аналитические таблицы, рисунки и т.п.

**6. Защита выпускной квалификационной работы**

Защита выпускной квалификационной работы является завершающим этапом итоговой государственной аттестации выпускника.

Сроки выполнения выпускной квалификационной работы определяются учебным планом и графиком учебного процесса.

Условием допуска выпускной квалификационной работы к защите является подготовленный и оформленный текст работы, набор необходимых документов с подписями и печатями.

Для защиты выпускной квалификационной работы готовится доклад на 5-7 минут, который должен включать основные результаты диагностического анализа и рекомендации по совершенствованию деятельности компании (вторая и третья глава выпускной квалификационной работы) в выбранной предметной области. Для иллюстрации основных положений работы используются рисунки и таблицы, подготовленные в виде раздаточного материала или мультимедийной презентации.

После доклада обучающий отвечает на вопросы

Компьютерная презентация применяется на защите выпускной квалификационной работы с целью визуализации информации, содержащей в докладе ее автора, иллюстрации наиболее значимых положений работы.

Число слайдов определяется содержанием выступления автора **(не более 10-15)**, его сценарием. Все слайды должны иметь **прямое отношение** к положениям доклада и активно использоваться в ходе его изложения. **Обязательным** являются титульный слайд. Начинать доклад необходимо с характеристики объекта исследования и далее переходить к основным положениям выпускной квалификационной работы (выводы по второй главе и предложения из третьей главы)

Слайды не следует перегружать информацией, особенно статистической, а также анимационными эффектами, чрезмерной яркостью и многообразием цветовой гаммы.

Демонстрационные материалы дублируют основные слайды компьютерной презентации и выполняются в виде плакатов на стандартных листах бумаги формата А4.

В состав демонстрационных материалов входят:

* титульный лист
* плакаты.

Плакат должен иметь заголовок, располагаемый сверху листа сим- метрично изображаемого материала, а так же номер, который ставится внизу посредине листа. Заголовок делается прописными буквами без переноса в словах.

Материал плаката или изображение рисунка, схемы, графика, таблицы и т.п. размещается равномерно по всей площади листа.

**7. Критерии оценки результатов выполнения**

**выпускной квалификационной работы**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении к программе ГИА.

Рейтинг выпускной квалификационной работы обучающегося определяется по окончании ее защиты и включает в себя, как минимум, оценку качества и своевременности выполнения работы (определяется руководителем ВКР и/или заведующим кафедрой), уровня подготовки и организации доклада, аргументированность и полноту ответов на вопросы Государственной экзаменационной комиссии (далее – ГЭК).

Выпускная квалификационная работа оценивается по 100-балльной шкале.

|  |  |
| --- | --- |
| **Выпускная квалификационная работа** | **Количество баллов** |
| Руководитель ВКР | 0-15 |
| Рецензент ВКР | 0-10 |
| Председатель комиссии | 0-15 |
| Член комиссии | 0-15 |
| Член комиссии | 0-15 |
| Член комиссии | 0-15 |
| Член комиссии | 0-15 |
| Итого | 0-100 |

**Методика расчета балльно-рейтинговой оценки**

**за выполнение выпускной квалификационной работы**

Балльно-рейтинговая оценка за выполнение выпускной квалификационной работы, выставляемая каждым членом комиссии, может быть рассчитана на основании следующих критериев.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Критерии оценки ВКР | Количество баллов |
| 1 | Соблюдение календарного плана выполнения ВКР | 0-1 |
| 2 | Практическая ценность ВКР | 0-2 |
| 3 | Научно-исследовательский характер работы | 0-2 |
| 4 | Степень соответствия оформления ВКР требованиям ГОСТ | 0-2 |
| 5 | Глубина проработки теоретического материала | 0-2 |
| 6 | Степень изученности методических подходов, новизна применяемых методик | 0-2 |
| 7 | Степень использования компьютерной техники и прикладных программных продуктов для выполнения расчетов | 0-1 |
| 8 | Качество подготовки доклада и презентации (раздаточного материала) на защиту ВКР | 0-1 |
| 9 | Аргументированность и полнота ответов на вопросы в процессе защиты ВКР | 0-2 |
|  | Итого | 0-15 |

Сумма баллов по первому критерию определяется руководителем ВКР и заведующим кафедрой на основании явки обучающегося на отчетные собрания и консультации, своевременности представления готовой ВКР на подпись.

Рейтинговые баллы за практическую ценность и научно-исследовательский характер работы начисляются при наличии отметки в протоколе ГЭК.

Глубина проработки теоретического материала, степень изученности методических вопросов определяется руководителем ВКР. В качестве критериев оценки могут быть использованы обзор литературы по соответствующей предметной области, наличие сравнительного анализа методик и точек зрения авторов, наличие ссылок на литературные источники и материалы сети Internet.

Таким образом, максимальное значение рейтинговой оценки за выполнение ВКР составляет 100 баллов.

Балльно-рейтинговая оценка за выполнение ВКР может быть переведена в пятибалльную шкалу оценки следующим образом:

55–70 – «удовлетворительно»;

71–85 – «хорошо»;

86–100 – «отлично».

**8. Перечень литературы для подготовки к выполнению**

**выпускной квалификационной работы**

**8.1. Основная литература**

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7; - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>
2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н.М. Охотина; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105 - ISBN 978-5-8158-1661-9; - URL:  [http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=45949](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497)
3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с.: ил. - Библиогр.: с. 275 - 277 - ISBN 978-5-394-01274-7; URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

**8.2. Дополнительная литература**

1. Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учебное пособие / - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 125 с.: ил.,табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1384-2; URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052>
2. Синяева, И.М. Маркетинг услуг: учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев; под ред. Л.П. Дашкова; Финансовый университет при Правительстве РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 252 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02723-9; URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142>

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ,**

**ВНЕСЕННЫХ В ПРОГРАММУ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № изменения, дата изменения; раздел, номер пункта с изменением  Изменение № 1, от 18.06.2021г.  **раздел «2. Требования к уровню подготовки выпускника»**  **БЫЛО:**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | *Код и наименование компетенции* | *Код и наименование индикатора достижения компетенции* | *Степень сформированности индикатора достижения компетенции* | | | | *Повышенный* | *Пороговый* | | | *Оптимальный* | *Допустимый* | *Критический* | | Универсальные компетенции (УК) | | | | | | УК-8 | Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций | Способен выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. | Не в полном объеме выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. | Частично выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. | | УК-9 | Ранее ФГОС ВО непредусмотренное |  |  |  | | УК-10 | Ранее ФГОС ВО непредусмотренное |  |  |  | | Общепрофессиональные компетенции (ОПК) | | | | | | ОПК-8 | Ранее ФГОС ВО непредусмотренное |  |  |  |   **СТАЛО:**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | *Код и наименование компетенции* | *Код и наименование индикатора достижения компетенции* | *Степень сформированности индикатора достижения компетенции* | | | | *Повышенный* | *Пороговый* | | | *Оптимальный* | *Допустимый* | *Критический* | | Универсальные компетенции (УК) | | | | | | 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 | Способен выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте, обеспечение устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | Не в полном объеме выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте, обеспечение устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | Частично выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте, обеспечение устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | | УК-9. | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | Способен обосновывать экономические решения в различных областях жизнедеятельности | Не в полном объеме обосновывает экономические решения в различных областях жизнедеятельности | Частично обосновывает экономические решения в различных областях жизнедеятельности | | УК-10 | Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | Способен демонстрировать знание антикоррупционного законодательства | Не в полном объеме демонстрирует знания антикоррупционного законодательства | Частично  демонстрирует знания антикоррупционного законодательства | | Общепрофессиональные компетенции (ОПК) | | | | | | ОПК-8 | Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | Осуществляет выбор современных информационных технологий и программных средств для решения профессиональных задач | Не в полном объеме осуществляет выбор современных информационных технологий и программных средств для решения профессиональных задач | Частично  осуществляет выбор современных информационных технологий и программных средств для решения профессиональных задач | |
| Основание:  ***- приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26.11.2020 г. № 1456 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования» (Зарегистрирован 27.05.2021 № 63650);***  ***- приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.02.2021 г. № 83 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования – бакалавриат по направлениям подготовки»***  Подпись лица, внесшего изменения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Смирнова Ж.В. |