

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Брянский государственный университет
имени академика И.Г. Петровского»**

Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 (Бабич О.В.)

«06» марта 2018 г.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)

Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства

Квалификация (степень) выпускника:

бакалавр

Форма обучения: очная

Брянск 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
1. ЦЕЛЬ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ (ГИА).....	4
2. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА.....	6
2.1 Компетенции обучающегося, выносимые на государственный экзамен	6
2.2 Паспорт фонда оценочных средств государственного экзамена.....	6
2.3 Примерный перечень вопросов к государственному экзамену.....	15
2.4 Планируемые результаты обучения для формирования компетенции, уровни сформированности компетенции и критерии их оценивания.....	21
2.5 Критерии оценивания результатов сдачи государственного экзамена.....	31
2.6 Методические рекомендации выпускникам по подготовке к государственному экзамену	33
2.7 Список рекомендуемой учебно-методической литературы, ресурсы сети «Интернет»	35
3. ПРОГРАММА ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ВКР). 38	
3.1 Цель и задачи ВКР	38
3.2 Компетенции, выносимые при подготовке и защите ВКР.....	38
3.3 Планируемые результаты обучения для формирования компетенций, уровни сформированности компетенций и критерии их оценивания.....	40
3.4 Методические рекомендации по подготовке и защите ВКР.....	52
3.5 Критерии и показатели оценки результатов защиты ВКР	59
3.6 Список рекомендуемой учебно-методической литературы, ресурсы сети «Интернет»	60
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	63

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа государственной итоговой аттестации (далее - ГИА) по направлению подготовки «Сервис» направленности (профиля) «Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства» составлена в соответствии с требованиями ФГОС высшего образования.

Нормативно-правовую базу разработки программы ГИА составляют:

1. Федеральный Закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

2. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС) по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. N 1169 (с изменениями, утвержденными приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 июля 2017 года № 653).

3. Приказ Минобрнауки РФ от 5 апреля 2017 г. №301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

4. Приказ Министерства образования и науки РФ от 29.06.2015 №636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры».

5. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского», утверждённый решением учёного совета Университета от 31.08.2017г., протокол №5 (Приказ от 05.09.2017г. №1271) (при утверждении программы ГИА после 1 сентября 2017г. не позднее, чем за 6 мес. До начала ГИА).

6. Положение об организации образовательного процесса для обучающихся – инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, утверждённое решением учёного совета Университета от 29.10.2015г., протокол №8 (Приказ от 01.12.2015г. №2486 – ст).

7. Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского», утверждённый решением учёного совета Университета от 31.03.2016г., протокол №3 (Приказ от 31.03.2016г. №400).

8. Положение о выпускной квалификационной работе по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в ФГБОУ

ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского», утверждённое решением учёного совета Университета от 26.09.2019г., протокол №1 (Приказ от 30.09.2019г. №105).

1. ЦЕЛЬ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ (ГИА)

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы, соответствующей требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

В соответствии с основной профессиональной образовательной программой, ГИА предполагает проверку сформированности у обучающихся следующих компетенций:

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

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

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

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

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

- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

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

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

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);

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

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

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

- готовностью к организации работы по управлению жилищным фондом и обеспечению соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры (СК-1);

- владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (СК-2).

Государственная итоговая аттестация включает:

1. Государственный экзамен по организации предпринимательской деятельности в сфере услуг, сервисной деятельности, проектированию услуг в ЖКХ, управлению жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой.

Объем:

6 зачетных единиц, 216 часов, в том числе:

- контактная работа – 4 часа;
- самостоятельная работа – 203 часа;
- контроль – 9 часов.

2. Защиту выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

Объем:

3 зачетные единицы, 108 часов, в том числе:

- самостоятельная работа – 99 часов;
- контроль – 9 часов.

2. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

2.1 Компетенции обучающегося, выносимые на государственный экзамен

В ходе государственного экзамена проверяется сформированность следующих компетенций:

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);
- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);
- готовностью к организации работы по управлению жилищным фондом и обеспечению соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры (СК-1);
- владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (СК-2).

2.2 Паспорт фонда оценочных средств государственного экзамена

Компетенция	Планируемый результат обучения	Номер оценочного задания, составляющего содержание

		государственного экзамена из примерного перечня
способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)	<p>Знать:</p> <p>31 (ОК-2) базовые экономические понятия, категории, модели и инструменты экономической теории;</p> <p>32 (ОК-2) основы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на микро- и макроуровне;</p> <p>33 (ОК-2) современные методы социально-экономической диагностики явлений и процессов.</p>	6,9, 16, 31, 45, 89
	<p>Уметь:</p> <p>У1 (ОК-2) собирать и анализировать микро-экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений; оценивать основные экономические результаты деятельности предприятия;</p> <p>У2 (ОК-2) использовать понятийный аппарат для описания экономических процессов;</p> <p>У3 (ОК-2) собирать экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений и анализировать ее.</p>	33, 53, 71 Задача 1
	<p>Владеть:</p> <p>В1 (ОК-2) методами экономического анализа рыночных структур, методиками оценки границ товарных рынков;</p> <p>В2 (ОК-2) базовыми методами формирования цены на товары и услуги предприятия;</p> <p>В3(ОК-2) стандартными методами финансового планирования (бюджетирование, оценка будущих доходов и расходов, сравнение условий различных финансовых продуктов, управление рисками).</p>	72, 88, 91, 106, 120
способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<p>Знать:</p> <p>31 (ОК-4) о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей;</p> <p>32 (ОК-4) нормы и правила профессиональной этики и этикета работы в команде, включающей представителей различных социальных общностей;</p>	1, 5,7, 23, 30

	33 (ОК-4) социально-психологические аспекты формирования команды с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий и управления ею; способы предотвращения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.	
	<p>Уметь:</p> <p>У1 (ОК-4) в процессе профессионального взаимодействия в команде применять этические нормы, касающиеся социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, толерантно воспринимать эти различия;</p> <p>У2 (ОК-4) работать в профессиональной команде, включающей представителей различных социальных общностей, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>У3 (ОК-4) организовывать взаимодействие в коллективе, применять эффективные техники и технологии мотивации, делового общения, разрешения проблемных ситуаций.</p>	32, 44
	<p>Владеть:</p> <p>В1 (ОК-4) этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе профессионального взаимодействия в команде и с потребителями;</p> <p>В2 (ОК-4) навыками применения в практической деятельности норм и правил профессиональной этики и этикета;</p> <p>В3 (ОК-4) способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.</p>	46, 54, 70
способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)	<p>Знать:</p> <p>31 (ОК-5) содержание процесса самообразования, особенностей и технологий его реализации; роль научных исследований в развитии навыков самообразования и достижении целей совершенствования профессиональной деятельности;</p> <p>32 (ОК-5) методы самоорганизации при проведении научного поиска, уровень собственной подготовки к работе в профессиональной сфере.</p>	2, 15, 87, 90
	Уметь:	17, 22, 69

	<p>У1 (ОК-5) применять методы самоорганизации и самообразования для проведения научно-исследовательских и научно-практических работ в профессиональной сфере деятельности;</p> <p>У2 (ОК-5) составлять план своей деятельности и разрабатывать систему мероприятий по его реализации.</p>	
<p>способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6)</p>	<p>Владеть:</p> <p>В1 (ОК-5) технологиями организации процесса самообразования; приемами целеполагания во временной перспективе, способами планирования, организации, самоконтроля и самооценки при проведении научно-исследовательских и научно-практических работ в профессиональной сфере деятельности;</p> <p>В2 (ОК-5) системой способов выявления и оценки индивидуально-личностных качеств и методами достижения более высокого уровня их развития.</p>	92, 93, 109, 111
	<p>Знать:</p> <p>31 (ОК-6) систему нормативно-правового регулирования по вопросам защиты прав потребителей в Российской Федерации, права потребителей при приобретении товаров, оказании услуг, выполнении работ; порядок и систему осуществления государственного надзора в сфере защиты прав потребителей;</p> <p>32 (ОК-6) нормативно-правовые основы метрологии, технического регулирования в различных сферах деятельности в Российской Федерации, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p>	34, 43, 52, 74
	<p>Уметь:</p> <p>У1 (ОК-6) применять систему нормативно-правовых актов по вопросам защиты прав потребителей, организовать процесс рассмотрения претензий и досудебного рассмотрения споров на предприятии сферы сервиса;</p> <p>У2 (ОК-6) применять нормативно-правовую документацию по вопросам метрологического обеспечения и технического регулирования профессиональной деятельности.</p>	28, 47, 49
	<p>Владеть:</p> <p>В1 (ОК-6) основами координации деятельности по защите прав потребителей</p>	86, 103, 104, 107

	предприятий сферы сервиса, построения эффективного взаимодействия с потребителями предприятия сферы сервиса в части правовых вопросов; В2 (ОК-6) навыками практического использования нормативно-правовой документации при проведении метрологических измерений, стандартизации и оценки соответствия в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.	
готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)	Знать: 31 (ОПК-3) технологии организации сервисной деятельности; 32 (ОПК-3) основные сферы и способы применения ресурсов в рамках сервисной деятельности; 33 (ОПК-3) ресурсы и средства оказания услуг с учетом требований потребителя; 34 (ОПК-3) методики изучения требований потребителя услуг;	3, 4, 21, 55, 85
	Уметь: У1 (ОПК-3) разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг с учетом требований потребителя; У2 (ОПК-3) оценивать трудовые ресурсы и прогнозировать изменение их численности; классифицировать и давать оценку производственным ресурсам; У3 (ОПК-3) сегментировать и анализировать запросы и предпочтения потребителей услуг, планировать и реализовывать мероприятия по организации услуг; У4 (ОПК-3) проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	35, 36, 48, 67, 68
	Владеть: В1 (ОПК-3) технологией подготовки и разработки управленческих решений в деятельности предприятий социокультурной сферы на основе анализа требований потребителя; В2 (ОПК-3) навыками подбора ресурсов в рамках сервисной деятельности;	112, 115, 118
готовностью к организации контактной зоны	Знать: 31 (ПК-1) правила организации работы контактной зоны предприятий сервиса;	13, 18, 20, 29, 75, 62, 65

предприятия сервиса (ПК-1)	32 (ПК-1) основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; 33 (ПК-1) требования к персоналу «контактной зоны»; 34 (ПК-1) основные положения обеспечения заданного уровня качества обслуживания потребителя, основные концепции управления качеством услуг и особенности их применения в организации контактной зоны предприятия сервиса;	
	Уметь: У1 (ПК-1) осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловой переписки, электронной коммуникации; У2 (ПК-1) применять базовые знания маркетинга, психологии потребителей при организации контактной зоны предприятия сервиса; У3 (ПК-1) анализировать уровень организации контактной зоны предприятия на основе оценки использования материальных, технических, информационных ресурсов; У4 (ПК-1) анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности;	26, 19, 27, 56, 64, 77
	Владеть: В1 (ПК-1) навыками организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя; В2 (ПК-1) навыками деловых коммуникаций; В3 (ПК-1) методами и информационными технологиями контакта с клиентом;	41, 51, 108, 117
готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом	Знать: 31 (ПК-2) основные принципы планирования деятельности предприятия сервиса; 32 (ПК-2) методы оценки конъюнктуры рынка и спроса потребителей; 33 (ПК-2) основные направления современной социальной политики России; 34 (ПК-2) методы статистического анализа и планирования основных результатов производственно-хозяйственной предприятий сервиса;	11, 37, 57
	Уметь:	42, 50, 66, 76, 113

социальной политики государства (ПК-2)	<p>У1 (ПК-2) оценивать состояние и перспективы развития организации сервиса, формулировать и оценивать бизнес-идеи;</p> <p>У2 (ПК-2) планировать деятельность с учетом рынка и социальной политики государства;</p> <p>У3 (ПК-2) оценивать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса;</p> <p>У4 (ПК-2) проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>У5 (ПК-2) разрабатывать предложения по совершенствованию организационной системы с целью адаптации ее к изменению конъюнктуры рынка и спроса;</p>	
	<p>Владеть:</p> <p>В1 (ПК-2) навыками оценки и диагностики рыночной ситуации;</p> <p>В2 (ПК-2) способностью планировать и комплексно оценивать эффективность хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>В3 (ПК-2) навыками планирования издержек и финансовых результатов деятельности предприятия сервиса;</p> <p>В4 (ПК-2) методами и приемами принятия обоснованных управленческих решений на предприятии сервиса с учетом изменений конъюнктуры рынка, спроса потребителей, социальной политики государства.</p>	59, 63, 78, 95, 96, 101
готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6)	<p>Знать:</p> <p>31 (ПК-6) сущность современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг;</p> <p>32 (ПК-6) современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг в сфере ЖКХ;</p> <p>33 (ПК-6) регламенты оказания услуг с учетом современных тенденций;</p>	58, 84
	<p>Уметь:</p> <p>У1 (ПК-6) применять современные сервисные технологии;</p> <p>У2 (ПК-6) разрабатывать процесса предоставления услуг;</p> <p>У3 (ПК-6) работать с научно-технической информацией для реализации типовых задач обслуживания объектов ЖКХ;</p> <p>У4 (ПК-6) проводить анализ сервисных технологий, которые целесообразно</p>	73, 105

	<p>применять в процессе предоставления услуг в сфере ЖКХ; У5 (ПК-6) выявлять требования потребителей;</p>	
	<p>Владеть: В1 (ПК-6) навыками выбора оптимальных сервисных технологий; В2 (ПК-6) навыками выбора информационных и коммуникационных технологий сервисной деятельности; В3 (ПК-6) навыками использования отечественного и зарубежного опыта для реализации задач ресурсо- и энергосбережения в профессиональной деятельности; В4 (ПК-6) навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в сфере ЖКХ;</p>	8, 10, 94, 102
<p>готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7)</p>	<p>Знать: З1 (ПК-7) этапы и методику разработки процесса предоставления услуг; З2 (ПК-7) современные информационные и коммуникационные технологии сервисной деятельности; З3 (ПК-7) современные компьютерные сети, базы данных, программные продукты и ресурсы сети Internet;</p>	Задачи 1-30
	<p>Уметь: У1 (ПК-7) применять имеющиеся знания современных информационных и коммуникационных технологиях для решения типовых задач профессиональной деятельности; У2 (ПК-7) разрабатывать процессы сервиса с помощью информационных технологий, современных компьютерных сетей, баз данных, программных продуктов и ресурсов сети Интернет; У3 (ПК-7) применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности;</p>	Задачи 1-30
	<p>Владеть: В1 (ПК-7) системой знаний и опытом в области процесса предоставления услуг и его разработки на основе современных информационных и коммуникационных технологий; В2 (ПК-7) современными информационными и коммуникационными</p>	Задачи 1-30

	технологиями в профессиональной деятельности;	
готовностью к организации работы по управлению жилищным фондом и обеспечению соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры (СК-1)	<p>Знать:</p> <p>31 (СК-1) законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры;</p> <p>32 (СК-1) правила охраны труда при проведении контроля эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры;</p> <p>33 (СК-1) требования к качеству предоставляемых жилищно-коммунальных услуг;</p>	Задачи 1-30
	<p>Уметь:</p> <p>У1 (СК-1) осуществлять контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры;</p> <p>У2 (СК-1) выявлять потребность в ремонтах и составлять планы ремонтных работ жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры;</p> <p>У3 (СК-1) организовать работы по составлению и ведению электронных паспортов объектов жилищного фонда и государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства;</p>	Задачи 1-30
	<p>Владеть:</p> <p>В1 (СК-1) навыками разработки организационных и технических мероприятий;</p> <p>В2 (СК-1) навыками учет и анализа использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов ЖКХ;</p> <p>В3 (СК-1) навыками организации контроля технического и санитарного состояния жилищного фонда;</p>	Задачи 1-30
владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации работы на групповой работы на	<p>Знать:</p> <p>31 (СК-2) основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач;</p> <p>32 (СК-2) методы прогнозирования и определения потребности организации в персонале;</p>	12, 14, 60
	<p>Уметь:</p> <p>У1 (СК-2) организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;</p>	25, 40,

основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (СК-2)	У2 (СК-2) проводить аудит человеческих ресурсов; Владеть: В1 (СК-2) методами постановки и реализации управленческих задач; В2 (СК-2) методами аудита человеческих ресурсов и диагностирования организационной культуры.	83, 97, 100, 114
--	---	------------------

2.3 Примерный перечень вопросов к государственному экзамену

1. Охарактеризуйте жилищный фонд и его содержание.
2. Охарактеризуйте виды жилищного фонда: социальный, коммерческий и специализированный жилищный фонд.
3. Укажите субъекты жилищных отношений и их функции.
4. Укажите структуру жилищно-коммунального хозяйства.
5. Охарактеризуйте жилищные услуги.
6. Реформирование жилищно-коммунального хозяйства: раскройте необходимость, основные направления и результаты.
7. Укажите общие проблемы управления и реформирования жилищно-коммунального хозяйства.
8. Раскройте задачи органов местного самоуправления по реформированию жилищно-коммунального хозяйства.
9. Укажите государственные и муниципальные органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
10. Раскройте основы управления многоквартирными домами.
11. Укажите особенности социальной политики при реформировании сферы жилищно-коммунального хозяйства.
12. Раскройте сущность ценообразования и тарифов на услуги жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной энергетики.
13. Охарактеризуйте права и обязанности жителя как собственника жилого помещения в многоквартирном доме.
14. Охарактеризуйте товарищество собственников жилья: статус и содержание.
15. Охарактеризуйте процесс создания и деятельности товарищества собственников жилья на современном этапе.
16. Охарактеризуйте деятельность жилищных и жилищно-строительных кооперативов.
17. Раскройте особенности проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах.
18. Укажите порядок лицензирования деятельности по управлению многоквартирными домами.
19. Охарактеризуйте налогообложение предприятий жилищно-коммунального хозяйства.
20. Раскройте роль и место управляющих организаций в системе жилищно-коммунального хозяйства.
21. Укажите способы управления многоквартирным домом. Плюсы и минусы различных форм управления.

22. Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства: раскройте цели, задачи и полученные результаты.
23. Охарактеризуйте коммунальное хозяйство и инфраструктуру.
24. Предприятия жилищно-коммунального хозяйства: раскройте понятие, структуру, проблемы функционирования.
25. Охарактеризуйте услугу теплоснабжения и порядок подключения энергопринимающих устройств к теплосетям, допуск в эксплуатацию.
26. Раскройте сущность энергосбережения и направления сокращения потерь электрической и тепловой энергии.
27. Укажите порядок контроля качества коммунальных услуг и осуществления перерасчета платы при недопоставках.
28. Укажите порядок контроля качества жилищных услуг и осуществления перерасчета платы при оказании услуг/выполнении работ ненадлежащего качества.
29. Охарактеризуйте порядок проведения экспертизы качества коммунальной услуги.
30. Укажите права потребителей жилищно-коммунальных услуг.
31. Охарактеризуйте понятие, функции и способы дистанционного управления жилищно-коммунальным хозяйством.
32. Укажите общие принципы регулирования тарифов и надбавок на жилищно-коммунальные услуги, а также порядок установления тарифов на жилищно-коммунальные услуги.
33. Норматив потребления коммунальных услуг: раскройте понятие, методы определения и порядок установления.
34. Охарактеризуйте структуру и состав жилищно-коммунального хозяйства в городах России.
35. Охарактеризуйте оборотные средства жилищно-коммунального хозяйства.
36. Раскройте структуру доходов и расходов в жилищно-коммунальном хозяйстве городов России.
37. Охарактеризуйте монопольную власть организаций коммунального комплекса.
38. Укажите направления развития конкуренции в коммунальной сфере и роль антимонопольного законодательства.
39. Охарактеризуйте правила пользования общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме.
40. Укажите структуру государственных и муниципальных органов управления жилищно-коммунальным хозяйством в России.
41. Укажите основные формы привлечения финансовых ресурсов в жилищно-коммунальное хозяйство и капитальное строительство.
42. Раскройте содержание и особенности финансовых отношений в жилищно-коммунальном хозяйстве.
43. Укажите нормативную и правовую база функционирования жилищно-коммунального хозяйства в России.
44. Укажите принципы формирования тарифов на основные услуги жилищно-коммунального хозяйства в городах России.
45. Охарактеризуйте роль, место и функции жилищно-коммунального хозяйства в национальной экономике.
46. Укажите перспективы развития городского жилищно-коммунального комплекса.
47. Охарактеризуйте ремонтно-воспроизводственную политику в сфере жилищного фонда.
48. Охарактеризуйте государственную инвестиционную политику развития объектов коммунальной инфраструктуры.

49. Укажите формы бюджетных инвестиций в объекты коммунальной инфраструктуры.
50. Раскройте сущность формирования инвестиционных программ организаций коммунального комплекса.
51. Охарактеризуйте систему управления, эксплуатации и контроля в жилищно-коммунальном хозяйстве.
52. Укажите способы управления общим имуществом многоквартирных домов.
53. Укажите роль приватизации и концессии в рамках реформы жилищного и коммунального хозяйства.
54. Укажите приоритеты государственной политики в жилищно-коммунальной сфере
55. Раскройте сущность государственного финансирования и привлечения внебюджетных инвестиций в модернизацию жилищного и коммунального хозяйства.
56. Охарактеризуйте современные модели финансирования восстановления и проведения капитальных ремонтов объектов жилищной недвижимости.
57. Охарактеризуйте бизнес-план как инструмент формирования и реализации стратегии управления многоквартирным домом.
58. Укажите правовые аспекты подключения объектов капитального строительства к централизованным системам холодного и горячего водоснабжения, и водоотведения.
59. Охарактеризуйте услугу энерго- и теплоснабжения потребителей.
60. Охарактеризуйте ресурсосберегающие технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве.
61. Охарактеризуйте систему сбора и утилизации твердых бытовых отходов и крупногабаритного мусора в городском хозяйстве.
62. Охарактеризуйте использование современных методов контроля качества предоставляемых жилищных и коммунальных услуг, реализацию мер экологической безопасности.
63. Раскройте сущность управления инвестиционными и инновационными проектами развития жилищного фонда, объектов коммунальной инфраструктуры
64. Сформулируйте базовые принципы организации бизнеса в сфере услуг и технологии организации предпринимательства в жилищно-коммунальной сфере.
65. Исследуйте формирование выручки от реализации жилищно-коммунальных услуг.
66. Соотнесите прибыль и рентабельность предприятия сферы услуг.
67. Охарактеризуйте трудовые ресурсы организаций: классификация персонала, структурная характеристика персонала, эффективность использования трудовых ресурсов.
68. Охарактеризуйте предпринимательство как особый вид профессиональной деятельности, раскройте идеологию и историю развития предпринимательской деятельности.
69. Раскройте типологию и структуру предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
70. Определите условия осуществления предпринимательской деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
71. Опишите процесс подготовки к государственной регистрации юридического лица.
72. Опишите процедуру постановки организации на учет в налоговой инспекции, органах статистики, государственных внебюджетных фондах.
73. Охарактеризуйте порядок регистрации индивидуального предпринимателя в системе жилищно-коммунального хозяйства.
74. Сопоставьте сущность и виды эффективности в сервисе, раскройте систему показателей экономической эффективности бизнеса.

75. Определите цели и задачи лицензирования и сертификации деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

76. Охарактеризуйте конкуренцию и риск предпринимательства в сфере сервиса: сущность и виды конкуренции в сфере услуг.

77. Выявите сущность и причины возникновения банкротства. Охарактеризуйте процедуры банкротства и реорганизация предприятия.

78. Охарактеризуйте процедуру прекращения деятельности организации, несостоятельности и ликвидации индивидуального предпринимателя.

79. Определите направления развития субъектов бизнеса: базовые стратегии развития организаций жилищно-коммунального хозяйства.

80. Сопоставьте основные и оборотные средства предприятий жилищно-коммунального хозяйства.

81. Определите влияние жилищно-коммунального хозяйства на региональное развитие.

82. Охарактеризуйте экономику труда на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства.

83. Охарактеризуйте технологии эффективного управления предпринимательской деятельностью.

84. Проиллюстрируйте примерами государственную поддержку малого и среднего предпринимательства в России.

85. Дайте характеристику информационным технологиям в жилищно-коммунальном хозяйстве.

86. Охарактеризуйте издержки производства и реализации услуг, себестоимость услуг, виды и структуру себестоимости.

87. Опишите технологическое оборудование предприятий жилищно-коммунального хозяйства.

88. Установите роль профессиональной этики работников сервиса в процессе оказания услуг.

89. Охарактеризуйте процесс формирования и продвижения имиджа предприятий и организаций жилищного и коммунального хозяйства на основе современных коммуникативных технологий.

90. Раскройте сущность государственного жилищного надзора, муниципального жилищного контроля и общественного жилищного контроля.

Практические задания к государственному экзамену

Практические задания к государственному экзамену составлены по дисциплине «Управление жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой».

1. Произведите оценку ущерба от изъятия территории лесного хозяйства под прокладку инженерных коммуникаций, если стоимость всей недополученной валовой продукции за время восстановления потенциала подлежащей к изъятию земли составляет 1520 тыс. руб., снижение чистого дохода за время отчуждения земли составляет 790 тыс. руб., неамортизированная часть ранее вложенных затрат в освоение земли, 120 тыс. руб., затраты на освоение новых земель для компенсации утраченного потенциала, 340 тыс. руб.

2. На предприятии для установления цены используется метод полных издержек. Определить средний размер месячной заработной платы директора предприятия в 2017 году, если известно, что её размер в 11 раз превышал средний размер месячной заработной платы рабочего вспомогательного производства. Объем выпущенной продукции за 2017 году составил 1650 холодильных установок по цене 46900 руб., включая НДС и налог с продаж. Рентабельность производства 17%. Число вспомогательных рабочих 10 чел. Доля ФЗП вспомогательных рабочих – 8% в ФЗП предприятия.

3. Затраты жилищно-коммунального предприятия на приобретение материалов составили 600 тыс. руб. (без НДС). В результате их запуска в производство предприятие выпустило и реализовало товаров на сумму 2 200 тыс. руб. (без НДС). Ставка НДС – 18%. Определить сумму внесенного в бюджет НДС.

4. Предприятие «Горзеленстрой» продало 26 ед. товара по цене 363 руб. (включая НДС) за штуку. Себестоимость производства единицы изделия 117 руб. (без НДС) Определите величину чистой прибыли, если величина НДС 18%, налога на прибыль 20%.

5. Налоговым инспектором в результате выездной (документальной) проверки МУП «Водоканал» по налогообложению прибыли обнаружено нарушение в ведении бухгалтерского учета, которое привело к занижению налогооблагаемой базы в сумме на 12 тыс. руб. В какой сумме налагается штраф? Что «грозит» налогоплательщику, если те же действия совершены умышленно?

6. Физическое лицо Иванов И. И. осуществляет работы по ремонту жилых квартир и по результатам деятельности за ноябрь месяц получил 46 тыс. 562 руб. Исчислите сумму налога на доходы физических лиц.

7. Предприятие по вывозу и утилизации твердых бытовых отходов ОАО «Фаун» по отчету за год получило: выручку от реализации произведенной продукции с НДС в сумме 3100 тыс. руб.; имущество от других лиц в порядке предварительной оплаты товаров, которые определяют доходы и расходы по методу начисления – в размере 130 тыс. руб.; при этом себестоимость составила 1650 тыс. руб.; от долевого участия в другой организации получено 220 тыс. руб.; расходы на содержание переданного по договору аренды имущества – 48 тыс. руб.; расходы в виде суммы начисленных налогоплательщиком дивидендов в размере 250 тыс. руб. Определить налогооблагаемую базу и налог на прибыль за год.

8. Дворнику Иванову В. И. начислена заработная плата за ноябрь в размере 16 тыс. руб. Организация за счет чистой прибыли производит оплату за детский сад в размере 1200 руб. Работник пять дней не выходил на работу, оплата больничного листа составляет 600 руб. за каждый день. Исчислите сумму отчислений в социальные фонды за ноябрь.

9. Определить расчетную электрическую мощность жилых районов V и VI перспективных застроек. Исходные данные: Численность населения жилых районов: V - 75,3 тыс.чел.; VI - 73,2 тыс.чел. Районы застраиваются 5-, 9- и 12-этажными жилыми зданиями с полным благоустройством. Доля домов повышенной этажности составляет 40%. Жилые дома оборудованы газовыми плитами. В общественных зданиях 50% пищеблоков оборудованы газовыми, а 50% – электрическими плитами. Удельные расчетные нагрузки электропотребления жилых зданий принимаем: - для 5-этажных зданий – 113 Вт/чел.; - для 9-12-этажных зданий – 141 Вт/чел. Расчет ведется по укрупненным показателям. Удельная норма расчетной мощности общественных зданий составляет 66 Вт/чел.

10. Среднемесячное число рабочих в бригаде 22 человека. Полезный фонд рабочего времени (рабочих дней) в году на одного рабочего, по балансу календарного времени - 231. Среднегодовая продолжительность рабочего дня - 7,7 часа. Коэффициент, учитывающий уровень выполнения норм выработки 1,2. Планируемые минимальные простои по метеорологическим и другим уважительным причинам 88 часов. Определить: производственную мощность бригады по нормативной трудоемкости.

11. Тариф на холодное водоснабжение составляет 12 рублей 10 копеек за 1 куб.м., потребление холодной воды в многоквартирном доме по общедомовому прибору учета составило 160 куб. м., суммарное потребление холодной воды жилыми и нежилыми помещениями в многоквартирном доме составило 112 куб. м., площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме составляет 3600 кв.м., - площадь квартиры собственника составляет 42 кв.м. Определите объем коммунальной услуги, потребленной на общедомовые нужды в многоквартирном доме и размер платы за данную коммунальную услугу для собственника квартиры в 42 кв.м.

12. Согласно показаниям счетчика, расход горячей воды за месяц составил 6 кубометров. Тариф равен 115 рублей. Расход холодной воды равен 10 кубометров, тариф – 20 рублей. Тариф на услугу водоотведения составляет 13 руб. Определите стоимость услуг горячего, холодного водоснабжения и водоотведения за месяц.

13. Норматив потребления услуги отопления жилого помещения составляет 0,02 Гкал на 1 квадратный метр площади квартиры, а тариф – 1500 рублей за 1 Гкал. Так как ни общедомового ни личного прибора учета нет, определите стоимость услуги отопления в месяц из расчета площади квартиры 65 кв.м.

14. Тариф составляет 1422 рубля 20 коп. за 1 Гкал. тепла, вы живете в квартире, площадью 42 кв. м. в многоквартирном доме, площадью всех жилых и нежилых помещений 3600 кв.м., который потребил за прошлый год 600 Гкал. тепла. Определите среднемесячное потребление и плату за отопление с указанной квартиры за месяц.

15. Действующий норматив потребления холодной воды для целей ОДН составляет 0,041 куб. м. Тариф за холодную воду для рассматриваемого нами дома составляет 12 руб. 10 копеек за 1 куб. м., площадь квартиры 42 кв. м. в многоквартирном доме, площадь всех жилых и нежилых помещений 3600 кв.м., площадь мест общего пользования (МОП) 400 кв. м. Определите объем ОДН для всего дома и размер платы за ОДН по холодной воде для данной квартиры.

16. По общедомовому счетчику дом потребил 12000 киловатт за месяц; суммарное потребление всех квартир в доме за месяц составило 8000 киловатт, тариф составляет 2, 99 копеек за 1 Квт, площадь квартиры 42 кв. м. в многоквартирном доме, площадь всех жилых и нежилых помещений 3600 кв.м. Определите объем ОДН, долю ОДН, приходящуюся на указанную квартиру и размер платы в месяц.

17. Расходы организации по оказанию услуг составили за год 3,5 млрд. руб. В том числе заработная плата с начислениями – 1560 млн. руб. Налоги, включаемые в расходы организации до налогообложения (транспортный, на имущество), составили 500 тыс. руб. Определите долю социальных расходов организации перед персоналом и государством, включаемых в себестоимость продукции, работ, услуг.

18. В течение года организация выплатила сотрудникам заработную плату в сумме 550 млн. руб. Взносы во внебюджетные фонды составили 180 млн. руб. Налоги, уплаченные бюджету с течение года – 175млн. руб. На цели благотворительности было израсходовано 1,2 млн. руб. Собственникам бизнеса выплатили в качестве дивидендов 100 млн. руб. Рассчитайте структуру социальных расходов организации по направлениям.

19. В течение года организация выплатила сотрудникам заработную плату в сумме 100 млн. руб. Налогов в бюджет и внебюджетные фонды перечислила на сумму 33 млн. руб. Была также оказана благотворительная поддержка внешним организациям на сумму 300 тыс. руб. Рассчитайте соотношение (в процентах) расходов, направленных на развитие внутренних и внешних социальных ресурсов.

20. Сравните две организации по уровню ответственности перед персоналом. Среднесписочная численность персонала в организации «А» составила за год 130 чел., в организации «Б» - 68 чел. Фактический годовой фонд оплаты труда составил соответственно 78 и 47,6 млн. руб.

21. АО «Полет» является градообразующей организацией и имеет на балансе общежитие для молодых рабочих. Ежегодные текущие расходы, связанные с его содержанием, составляют 630 тыс. руб., при нормативе, установленном местными органами власти, на уровне 580 тыс. руб. Можно ли принять указанную сумму в качестве льготы по налогу на прибыль и как изменится сумма налога, подлежащая уплате в бюджет?

22. АО «Звезда» в течение года проводило текущий ремонт общежития, в результате чего сумма произведенных им расходов по содержанию объекта жилищно-коммунального хозяйства, находящегося на балансе организации, составила 1240 тыс. руб. По нормативу, установленному местной администрацией, расходы на содержание общежития не должны превышать 1 млн. руб. в год. Организация не имеет статуса

градообразующей. Определите сумму, на которую может быть сокращен налог на прибыль организации в связи с осуществлением расходов на содержание общежития, находящегося на его балансе.

23. Определить размер премии рабочих при сокращении сроков строительства; $T_n=30$ мес., $T_f=25$ мес. Фонд зарплаты рабочих составляет 6000 млн.руб. За каждый % сокращения нормативного времени при хорошем качестве работ начисляется 2% премии.

24. Определим следующие показатели работы строительно-монтажного треста: фондоемкость, фондоотдачу, фондовооруженность труда, механовооруженность труда.

25. Годовой объем строительно-монтажных работ по сметной стоимости — 650 000 тыс. р. Среднегодовая стоимость основных фондов — 210 000 тыс. р. Среднесписочная численность рабочих — 90 чел. Активная часть основных фондов в процентах от стоимости основных фондов — 74 %.

26. Определите годовую потребность водопровода в хлоре, его общую стоимость и на 1 м³ реализованной воды, если суточная подача воды в сеть – 100 тыс. м³, утечки и неучтенный расход воды – 8%. Хлорируется вся подаваемая в сеть вода. Удельный расход хлора – 5 мг/л, цена за 1 т хлора – 4500 руб.

27. Первоначальный вариант годового плана водопровода предусматривал реализацию 6 млн.м³ воды. Оплата за потребленную электроэнергию (одноставочный тариф) - тыс. руб., амортизационные отчисления 1551 тыс. руб., затраты на оплату труда повременщиков с отчислениями на социальные нужды тыс. руб., уточненный план реализации воды выше первоначального на 10%. Определите указанные затраты в общей сумме и на 1 м³ воды по первоначальному и уточненному вариантам и их отклонение от первоначального плана.

28. Имеются следующие данные по водопроводу: реализация воды за год – 10млн., в том числе населению – 60% по тарифу 1,45 руб./м³, бюджетным организациям - 20% по тарифу 1,55 руб./м³, промышленным предприятиям – остальная вода по тарифу 4,90 руб./м³, себестоимость воды - 1,88 руб./м³. Определите изменение среднего тарифа и рентабельности производства при увеличении доли воды до 65% и соответствующем снижении доли воды для промышленности.

29. Определите себестоимость всего объема отпущенного газа, структуру себестоимости, стоимость потерь газа, если: получено газа со стороны 849,8 млн. м³, потери 3,2 млн. м³, оплата газа 17913 тыс. руб., расходы по эксплуатации 837 тыс. руб.

30. Вычислить среднегодовую стоимость основных производственных фондов городского жилищного треста при следующих данных: на начало планового года в организации значились фонды на сумму 5 млн. руб., на протяжении года запланировано поступление: в марте на сумму 180 тыс. руб., в сентябре – 220 тыс. руб. В августе намечено списать устаревшие фонды на сумму 100 тыс. руб..

2.4 Планируемые результаты обучения для формирования компетенции, уровни сформированности компетенции и критерии их оценивания

Планируемые результаты обучения	Уровни сформированности компетенции и критерии их оценивания		
	1 Пороговый	2 Повышенный	3 Высокий
ОК-2			
способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах			

Знать основные понятия и категории, закономерности функционирования экономики на уровнях хозяйствующего субъекта и национального хозяйства	Знает и воспроизводит базовые экономические понятия, факты и идеи	Знает и объясняет теоретические основы и закономерности функционирования рыночной экономики	Знает и анализирует основные результаты новейших экономических исследований
Уметь применять понятийный аппарат, основные законы развития экономики в сфере сервис	Перечисляет основные экономические проблемы и их причины; умеет работать со справочной литературой и статистическим материалом	Применять понятийный и категориальный аппарат, основные законы гуманитарных социальных наук в профессиональной деятельности; рассчитывает, определяет, оценивает результаты хозяйственной деятельности субъектов рыночного хозяйства, строит модели их поведения	Применяет современный математический инструментарий для решения содержательных экономических задач; формирует прогнозы развития конкретных экономических процессов на микро- и макроуровне
Владеть современными методами сбора, обработки и анализа изменения экономических показателей в различных сферах деятельности, в том числе в сфере сервиса	Владеет методами решения типовых задач и терминологией предметной области знания	Владеет методикой и методами познания закономерностей развития, взаимодействия и взаимообусловленности экономических процессов;	Владеет различными способами оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах; методикой анализа конкретных фактов экономической жизни, приводит их в определенную систему и обобщает в теоретические выводы
ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия			
Знать правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципы	Знает основные социально-психологические особенности коллективного взаимодействия	Знает основные категории и понятия психологии, закономерности функционирования социальных групп; принципы функционирования профессионального коллектива – команды	Знает социально-психологические аспекты формирования команды с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий и управления ею;

командной работы; характерные особенности национального делового общения представителей разных культур;			способы предотвращения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности
Уметь принимать и выполнять командные роли, в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели; системно анализировать конфликтную ситуацию	Осуществляет общение в коллективе, работает в команде, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; умеет принимать решения на основе групповых интересов	Применяет индивидуально-психологический подход к участникам в рамках коллективного взаимодействия; организовать работу малой группы	Организовывает взаимодействие в коллективе, применяет эффективные техники и технологии мотивации, делового общения, разрешения проблемных ситуаций; организывает и управляет работой разных видов групп
Владеть профессиональной речью/навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур	Владеет базовыми приемами анализа психического состояния других людей, групп, процесса построения межличностных отношений; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные обязанности	Владеет этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе профессионального взаимодействия в команде и с потребителями; организаторскими способностями	Владеет навыками применения в практической деятельности норм и правил профессиональной этики и этикета; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности
ОК-5			
способностью к самоорганизации и самообразованию			
Знать основы организации и самоорганизации; значение процесса самообразования для совершенствования профессионального мастерства	Воспроизводит основы организации и самоорганизации; значение процесса самообразования для совершенствования профессионального мастерства	Знает и объясняет основы осуществления коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках при осуществлении межкультурных взаимодействий в профессиональной деятельности	Знает и применяет основы осуществления коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках при осуществлении межкультурных взаимодействий в профессиональной деятельности
Уметь	Находит необходимые	Самостоятельно	Самостоятельно находит

самостоятельно находить необходимые источники информации, сформулировать личные цели обучения, применять методы и средства познания для интеллектуального развития повышения культурного уровня, профессиональной компетентности	источники информации, формулирует личные цели обучения, применяет методы и средства познания для интеллектуального развития повышения культурного уровня, профессиональной компетентности по шаблону	находит необходимые источники информации, формулирует личные цели обучения, применяет методы и средства познания для интеллектуального развития повышения культурного уровня, профессиональной компетентности в типичных ситуациях	необходимые источники информации, формулирует личные цели обучения, применяет методы и средства познания для интеллектуального развития повышения культурного уровня, профессиональной компетентности в нетипичных ситуациях
Владеть навыками самостоятельной работы и самоорганизации, способностью к планированию собственной работы в рамках самообразования	Владеет базовыми навыками самостоятельной работы и самоорганизации, способностью к планированию собственной работы в рамках самообразования под внешним руководством	Владеет самостоятельными навыками самостоятельной работы и самоорганизации, способностью к планированию собственной работы в рамках самообразования	Владеет навыками самостоятельной работы и самоорганизации, способностью к планированию собственной работы в рамках самообразования в ситуациях повышенной сложности, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
ОК-6			
способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права			
Знать признаки социального государства, социально-экономические права граждан, правовой понятийно-категориальный аппарат и основные нормативные правовые акты, регламентирующие различные сферы деятельности	Перечисляет основные методы поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	Знает и объясняет правовые нормы действующего законодательства, регулирующие отношения в различных сферах жизнедеятельности; основные положения и нормы конституционного, гражданского, семейного, трудового, административного и уголовного права, в том числе в с учетом социальной политики государства; основы международного права	Знает и применяет систему нормативно-правового регулирования по вопросам защиты прав потребителей в Российской Федерации, права потребителей при приобретении товаров, оказании услуг, выполнении работ; порядок и систему осуществления государственного надзора в сфере защиты прав потребителей
Уметь применять знания основных международных и	Использует нормативно-правовую информацию для целей организации предпринимательской	Применяет систему нормативно-правовых актов по вопросам защиты прав потребителей,	Осуществляет поиск, анализ и использование нормативно-правовой документации по вопросам

<p>российских нормативно-правовых актов, регламентирующих различные сферы деятельности; ориентироваться в системе нормативных правовых актов, регламентирующих различные сферы деятельности, включая и профессиональную деятельность</p>	<p>деятельности в сфере сервиса</p>	<p>организовывает процесс рассмотрения претензий и досудебного рассмотрения споров на предприятии сферы сервиса;</p>	<p>метрологического обеспечения и технического регулирования профессиональной деятельности</p>
<p>Владеть навыками применения основных международных и российских нормативно-правовых актов, регламентирующих различные сферы деятельности, включая и профессиональную деятельность; навыками применения нормативно-правовых актов в профессиональной и общественной деятельности</p>	<p>Владеет навыками анализа нормативных актов, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности; навыками реализации и защиты своих прав</p>	<p>Владеет основами координации деятельности по защите прав потребителей предприятий сферы сервиса, построения эффективного взаимодействия с потребителями предприятия сферы сервиса в части правовых вопросов</p>	<p>Владеет навыками практического использования нормативно-правовой документации при проведении метрологических измерений, стандартизации и оценки соответствия в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>
<p>ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>			
<p>Знать этапы и процедуры процесса сервиса; имеет представления об осуществлении его технологической последовательности с использованием необходимых средств и ресурсов</p>	<p>Знает структуру сервисной деятельности и основные процессы, протекающие в ней</p>	<p>Знает и объясняет основные сферы и способы применения ресурсов в рамках сервисной деятельности, технологическую последовательность этапов сервисной деятельности</p>	<p>Знает и применяет теоретические основы планирования основных производственных показателей, организационные принципы формирования технологического процесса в сервисе, выбора ресурсов и средств; основные положения операционного менеджмента деятельности предприятия сервиса</p>

<p>Уметь обосновать этапы и процедуры процесса сервиса; классифицировать и давать оценку производственным ресурсам; сегментировать и анализировать запросы и предпочтения потребителей услуг, планировать и реализовывать мероприятия по организации услуг</p>	<p>Анализирует и оценивает производственно-технологический уровень процессов сервиса по шаблону</p>	<p>Оценивает ресурсы и прогнозирует изменение их численности; классифицирует и дает оценку производственным ресурсам в типичных ситуациях</p>	<p>Эффективно проводит выбор ресурсов и средств организации процесса сервиса с учетом требований потребителя в нетипичных ситуациях; успешно ориентируется в этапах и процедурах процесса сервиса</p>
<p>Владеть опытом выбора ресурсов и средств для осуществления процесса сервиса с учетом требований потребителя</p>	<p>Владеет базовыми навыками применения результатов разработки технологий процессов сервиса</p>	<p>Владеет навыками анализа требований потребителя к процессу сервиса и разработки рекомендаций по выбору ресурсов и средств; методами анализа и оценки производственно-технологического уровня процессов сервиса</p>	<p>Владеет методами и методиками выбора, организации и оптимизации технологических процессов, ресурсов и технических средств для реализации процессов сервиса, в том числе с учетом требований потребителя</p>
<p>ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса</p>			
<p>Знать принципы и этапы построения контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания; теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида</p>	<p>Знает общие правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания; теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида</p>	<p>Знает и систематизирует правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; основные положения управления функционированием контактной зоны в системе менеджмента предприятия</p>	<p>Знает и анализирует эффективные методы организации контактной зоны предприятия сервиса</p>
<p>Уметь анализировать и совершенствовать уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных,</p>	<p>Осуществляет оценку организации контактной зоны предприятия сервиса по шаблону</p>	<p>Умеет идентифицировать формы и методы сервисного обслуживания для различных видов контактных зон; установить факторы,</p>	<p>Умеет организовать контактную зону предприятия сервиса на основе использования материальных, технических, информационных</p>

технических, информационных ресурсов		влияющие на эффективность процессов обслуживания в контактной зоне; определить ключевые требования к организации контактной зоны сервисного предприятия	ресурсов в нетипичных ситуациях
Владеть навыками организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя.	основными методами организации контактной зоны предприятия сервиса; навыками применения корпоративных норм и стандартов в типовых ситуациях в контактной зоне	методами применения базовых знаний маркетинга, психологии потребителей при организации контактной зоны предприятия сервиса	навыками организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя
ПК-2			
готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства			
Знать методы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, понятие конъюнктуры рынка услуг, спроса на сервисные услуги	Знает сущность организации и планирования в сервисной деятельности; основные принципы планирования в сфере сервиса	Знает сущность и основные принципы организации и планирования в сервисной деятельности; принципы эффективного планирования в сфере сервиса	Знает и применяет основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
Уметь осуществлять планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы услуг	Составляет краткосрочные планы сервисной деятельности; формулирует цель, ставит задачи, определяет параметры производства; анализирует конъюнктуру рынка и спрос потребителей по шаблону	Составлять краткосрочные планы сервисной деятельности в условиях конкурентной среды; формулирует цель, ставит задачи, определяет параметры производства с учетом конъюнктуры рынка и спроса в типичных ситуациях	Эффективно планирует производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса с учетом инновационных факторов развития конкурентной среды; формулирует цель, ставит задачи, определяет параметры производства с учетом конъюнктуры рынка и спроса

			потребителей в нетипичных ситуациях
Владеть навыками планирования деятельности предприятия сферы сервиса, расчета показателей емкости рынка и спроса на услуги	Владеет базовыми навыками разработки производственной программы предприятия сервиса, адаптации производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в соответствии с изменяющимися условиями функционирования	Владеет самостоятельными навыками планирования и разработки производственной программы предприятия сервиса, адаптации производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в соответствии с изменяющимися условиями функционирования	Владеет навыками разработки производственной программы предприятия сервиса, технологией и навыками принятия и реализации управленческих решений по планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в условиях ситуационных изменений
ПК-6			
готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей			
Знать современные сервисные технологии предоставления услуг и стандартные требования потребителей	Имеет представления о современных сервисных технологиях предоставления услуг и стандартных требованиях потребителей	Обладает прочными теоретическими знаниями о современных сервисных технологиях предоставления услуг	Владеет глубокими знаниями о современных сервисных технологиях предоставления услуг
Уметь применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг	Способен применять имеющиеся знания при выборе современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей при решении типовых задач профессиональной деятельности	Умеет выявлять требования потребителей, способен осуществлять обоснованный выбор современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей в различных ситуациях профессиональной деятельности	Умеет определять и обосновывать требования потребителей, осуществлять обоснованный выбор современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей в различных ситуациях профессиональной деятельности
Владеть навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг,	Обладает базовыми навыками применения сервисных технологий в процессе	Обладает навыками работы с научно-технической информацией, использования отечественного и	Обладает навыками творческого решения нестандартных задач при выборе современных технологий предоставления услуг в

соответствующих требованиям потребителей	предоставления услуг по шаблону	зарубежного опыта для реализации задач применения сервисных технологий в профессиональной деятельности	соответствии с требованиями потребителей
ПК-7			
готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий			
Знать информационные и коммуникационные технологии, необходимые в процессе разработки предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя	Имеет представления о процессе предоставления услуг и его разработке на основе современных информационных и коммуникационных технологий	Обладает знаниями о процессе предоставления услуг и его разработке на основе современных информационных и коммуникационных технологий	Обладает системой знаний в области процесса предоставления услуг и его разработки на основе современных информационных и коммуникационных технологий
Уметь разрабатывать процесс предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Умеет применять имеющиеся знания современных информационных и коммуникационных технологиях для репродуктивного решения типовых задач профессиональной деятельности	Способен решать типовые задачи профессиональной деятельности при реализации современных информационных и коммуникационных технологий	Способен решать типовые задачи профессиональной деятельности при реализации современных информационных и коммуникационных технологий в нестандартной ситуации.
Владеть навыками разработки процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Владеет базовыми навыками разработки процесса предоставления услуг на основе информационных и коммуникационных технологий	Владеет навыками разработки процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Владеет широким спектром навыков использования при проектировании услуг информационных технологий и корпоративных информационных систем в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
СК-1			
готовностью к организации работы по управлению жилищным фондом и обеспечению соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры			

<p>Знать требования нормативно-законодательных актов, регламентирующих требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>Перечисляет основные требования нормативно-законодательных актов, регламентирующих требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>Знает и объясняет требования нормативно-законодательных актов, регламентирующих требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>Знает и применяет требования нормативно-законодательных актов, регламентирующих требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; требования к качеству предоставляемых жилищно-коммунальных услуг</p>
<p>Уметь принимать управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства</p>	<p>Умеет принимать управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства по шаблону</p>	<p>Умеет принимать управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства в типичных ситуациях</p>	<p>Умеет принимать эффективные тактические управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства в рамках имеющихся нормативно-законодательных и ресурсных ограничений</p>
<p>Владеть навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>Владеет базовыми навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>Владеет самостоятельными навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>Владеет навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий</p>
<p style="text-align: center;">СК-2</p> <p style="text-align: center;">владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p>			

Знать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методы прогнозирования и определения потребности организации в персонале	Имеет представление об основных теориях мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методах прогнозирования и определения потребности организации в персонале	Знает и объясняет основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методах прогнозирования и определения потребности организации в персонале	Знает и анализирует основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методах прогнозирования и определения потребности организации в персонале
Уметь организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач, проводит аудит человеческих ресурсов	Организует командное взаимодействие для решения управленческих задач; проводит аудит человеческих ресурсов по шаблону	Организует командное взаимодействие для решения управленческих задач; проводит аудит человеческих ресурсов в типичных ситуациях	Организует командное взаимодействие для решения управленческих задач; проводит аудит человеческих ресурсов в нетипичных ситуациях
Владеть методами постановки и реализации управленческих задач; методами диагностирования организационной культуры	Владеет базовыми навыками постановки и реализации управленческих задач; методами диагностирования организационной культуры под внешним руководством	Владеет самостоятельными навыками постановки и реализации управленческих задач; методами диагностирования организационной культуры	Владеет навыками постановки и реализации управленческих задач; методами диагностирования организационной культуры в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий в нетипичных ситуациях

2.5 Критерии оценивания результатов сдачи государственного экзамена

Примерные критерии и показатели оценки знаний

Критерии оценки знаний: точность, полнота, характер интерпретации и грамотность изложения учебного материала (глубина понимания).

Уровень	Оценка	Показатели
III	отлично	- воспроизведение учебного материала с требуемой степенью точности; - демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы; - грамотное и логически стройное изложение материала при ответе; приведение примеров, аналогий, фактов из практического опыта;
II	хорошо	- наличие несущественных ошибок, уверенно исправляемых обучающимся после дополнительных и наводящих вопросов; - демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы; - четкое изложение учебного материала;
I	удовлетворительно	- наличие несущественных ошибок в ответе, не исправляемых обучающимся; - демонстрация обучающимся не достаточно полных знаний по пройденной программе; - не структурированное, не стройное изложение учебного материала при ответе;
0	неудовлетворительно	- наличие существенных (грубых) ошибок в ответах; - демонстрация обучающимся частичных знаний по пройденной программе; - отсутствие ответа.

Примерные критерии и показатели оценки умений

Критерии оценки умений: точность и полнота.

Уровень	Оценка	Показатели
III	отлично	- умение выполняется правильно - в соответствии с заданными требованиями к содержанию и алгоритму; - умение выполнено полностью;
II	хорошо	- наличие несущественных ошибок при выполнении умения, самостоятельно исправляемых обучающимся; - элементы умения в основном выполнены;
I	удовлетворительно	- наличие несущественных ошибок при выполнении умения, не исправляемых обучающимся; - элементы умения выполнены частично;
0	неудовлетворительно	- наличие грубых (существенных) ошибок; - умение не выполнено.

Примерные показатели оценивания результатов обучения студентов

а) «отлично» – студент показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного

теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу;

б) «хорошо» – студент показывает твердые и достаточно полные знания в объеме пройденной программы, допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильно действует по применению знаний на практике, четко излагает материал;

в) «удовлетворительно» – студент показывает знания в объеме пройденной программы, ответы излагает хотя и с ошибками, но уверенно исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов, правильно действует по применению знаний на практике;

г) «неудовлетворительно» – студент допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.

2.6 Методические рекомендации выпускникам по подготовке к государственному экзамену

Государственная итоговая аттестация проводится с целью итогового контроля знаний, умений и навыков выпускников, уровня их профессиональной подготовленности.

Выпускник должен быть готов решать задачи, соответствующие его квалификации в процессе профессиональной деятельности в различных организациях и учреждениях:

- 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, 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.

Государственный экзамен проводится по утвержденной БГУ имени акад. И.Г. Петровского программе, содержащей перечень вопросов и практических заданий, выносимых на государственный экзамен, и рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена. Расписание консультаций составляется деканатом факультета и доводится заранее до сведения студентов.

Результаты сдачи государственного экзамена объявляются в день его проведения. Результаты сдачи государственного экзамена определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания и являются основанием допуска к защите выпускной квалификационной работы.

Обучающиеся, не прошедшие государственный экзамен в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия или в других случаях, перечень которых устанавливается организацией самостоятельно), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

Обучающийся должен представить в организацию документ, подтверждающий причину его отсутствия.

Обучающийся, не прошедший одно государственное аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания (при его наличии).

В экзаменационный билет государственного экзамена выносятся 3 теоретических вопроса, практическое задание и защита портфолио студента.

В результате изучения дисциплины студенты должны овладеть теоретическими знаниями о современных методах и системах управления в сфере социально-культурного сервиса; усвоить современные принципы анализа и классификации сервисных услуг, основные методологические принципы выявления, изучения, определения и управления в сфере социально-культурного сервиса, основные понятия «сервисная деятельность», «качество услуг», «контактная зона», «конъюнктура рынка», «спрос потребителя», «технологии социально-культурного сервиса»; уметь проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, выполнять инновационные проекты в сфере сервиса, разбираться в контроле качества процессов сервиса, параметрах технологических процессов, используемых ресурсов, знать специфические особенности проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

Государственный экзамен проводится в устной форме по билетам. В каждом билете студенту предлагается выполнить четыре задания. Первое, второе и третье задания: дать полный и развернутый ответ на предложенный вопрос. Четвертое задание предполагает выполнение аналитического (типовую профессиональную задачу, кейс, конкретную деловую ситуацию и т.п.) или исследовательского задания.

Процедура сдачи государственного экзамена:

1. Приказом ректора университета утверждается государственная экзаменационная комиссия, состав которой доводится до сведения студентов.

2. Допуск каждого студента к государственному экзамену осуществляется приказом ректора университета.

3. В соответствии с программой государственных экзаменов проводятся консультации.

4. Подготавливается учебно-программная документация, справочная и нормативная литература.

5. Сроки проведения экзамена и консультаций проводят по утверждённому расписанию.

6. Экзаменационные билеты утверждаются на Ученом Совете финансово-экономического факультета подписываются председателем Ученого Совета факультета и заведующим выпускающей кафедры.

7. Экзаменационный билет состоит из:3-х теоретических и одного практического вопроса.

8. При подготовке к ответу в устной форме студенты делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем экзаменационной комиссии листах бумаги со штампом факультета. На подготовку к ответу первому студенту предоставляется до 45 минут, остальные студенты отвечают в порядке очередности.

9. При необходимости студенту после ответа на вопрос билета задаются дополнительные вопросы.

10. После завершения ответа члены экзаменационной комиссии, с разрешения ее председателя, могут задавать студенту дополнительные вопросы, не выходящие за пределы программы государственного экзамена. На ответ студента по билету и вопросы членов комиссии отводится не более 30 минут.

11. По завершении государственного экзамена экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает характер ответов каждого студента и выставляет каждому студенту согласованную итоговую оценку.

12. Итоговая оценка по экзамену сообщается студенту в день сдачи экзамена, выставляется в протокол экзамена и зачетную книжку студента. В протоколе экзамена фиксируются номер и вопросы (задания) экзаменационного билета, по которым проводился экзамен. Председатель и члены экзаменационной комиссии расписываются в протоколе и в зачетной книжке.

2.7 Список рекомендуемой учебно-методической литературы, ресурсы сети «Интернет»

2.7.1 Основная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-120. ; То же [Электронный ресурс]. -

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037>

2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>

3. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, ФГОУ ВО ТУСУР. - Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. -

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954>

2.7.2 Дополнительная литература

1. Канавцев, М.В. Информационные сети и базы данных в профессиональной деятельности: Методические рекомендации по дисциплине для студентов, проходящих подготовку по направлению 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриата) / М.В. Канавцев, А.В. Липов, А.Л. Попова ; Министерство сельского хозяйства РФ, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет, Кафедра муниципального управления и социальных технологий. - Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2016. - 66 с. : табл. - Библиогр. в кн.. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445943>

2. Орлов, И.Б. Коммунальная страна: становление советского жилищно-коммунального хозяйства (1917–1941) : научное издание / И.Б. Орлов ; Высшая Школа Экономики Национальный Исследовательский Университет. - Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. - 344 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7598-1228-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=440123>

3. 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 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>

4. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. - 2-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 244 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01984-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=419566>

5. Пожарская, Г.И. MATHCAD 14: Основные сервисы и технологии / Г.И. Пожарская, Д.М. Назаров. - 2-е изд., испр. - Москва : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - 139 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429120>

6. Румянцева, Е.Е. Жилищно-коммунальный комплекс России: проблемы теории и практики управления : монография / Е.Е. Румянцева. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 191 с. : ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4838-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375329>

7. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>

8. Технические особенности строительного контроля при проведении капитального ремонта инженерных систем. Автоматизация жилищно-коммунального хозяйства : учебное пособие / В.А. Анищенко, В.Э. Аднасурин, А.В. Богданов и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Оренбургский Государственный Университет, Кумертауский филиал ОГУ. - Оренбург : ОГУ, 2016. - 173 с. : ил., схем., табл. - Библиогр.: с. 163-167. - ISBN 978-5-7410-1569-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=471149>

9. Шоул, Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Д. Шоул ; ред. В. Григорьевой ; пер. И. Евстигнеева. - 8-е изд. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 347 с. : ил. - ISBN 978-5-9614-5454-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279725>

2.7.3 Ресурсы сети Интернет

- Информационно-правовой портал «Гарант» <http://www.garant.ru>.
- Информационно-правовой портал «Консультант-плюс» <http://www.consultant.ru>.
- Макроэкономическая статистика, обзоры и публикации по бюджетным проблемам – www.eeg.ru
- Официальный сайт Института экономической политики имени Е.Т. Гайдара – www.iet.ru
- Официальный сайт Министерства культуры РФ – <http://mkrf.ru>
- Официальный сайт Минфина России – www.minfin.ru
- Официальный сайт Центра экономических и финансовых исследований и разработок – www.cefir.ru
- Сведения о странах СНГ и их основных макроэкономических показателях – www.cisstat.com
- Федеральная служба государственной статистики – www.gks.ru
- Экспертный канал "Открытая экономика" – www.opes.ru

3. ПРОГРАММА ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ВКР)

3.1 Цель и задачи ВКР

Защита ВКР является обязательной формой государственной итоговой аттестации обучающегося по соответствующему направлению (специальности) и выполняется в видах, соответствующих ступеням (уровням) высшего образования:

- для квалификации (степени) «бакалавр» - в форме бакалаврской работы.

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

Выпускная квалификационная работа – это квалификационное, комплексное научное исследование, являющееся заключительным этапом обучения студентов по образовательной программе. Выполнение ВКР имеет следующие цели и задачи:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний студентов по избранному направлению подготовки (специальности);

- развитие навыков ведения самостоятельной работы и овладение методикой исследования при решении определенных проблем и вопросов в ВКР;

- определение уровня теоретических и практических знаний обучающихся, а также умений применять их для решения конкретных практических задач по направлению подготовки (специальности).

- завершение формирования общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускника.

Бакалаврская работа представляет собой как теоретическое, связанное с анализом и обобщением известных теоретических и (или) экспериментальных результатов в области знаний соответствующего направления подготовки, так и собственное эмпирическое исследование. Содержание бакалаврской работы должно соответствовать требованиям образовательного стандарта направления подготовки, рекомендациям соответствующего УМО и методическим рекомендациям по выполнению ВКР выпускающей кафедры.

Бакалаврские работы могут основываться на обобщении выполненных курсовых работ и проектов.

3.2 Компетенции, выносимые при подготовке и защите ВКР

В ходе подготовки и защиты ВКР проверяется сформированность следующих компетенций:

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);
- готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);
- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);
- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);
- готовностью к организации работы по управлению жилищным фондом и обеспечению соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры (СК-1);
- владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (СК-2).

3.3 Планируемые результаты обучения для формирования компетенций, уровни сформированности компетенций и критерии их оценивания

Планируемые результаты обучения	Уровни сформированности компетенции и критерии их оценивания		
	1 Пороговый	2 Повышенный	3 Высокий
ОК-1 способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности			
Знать основные категории, принципы, законы, структуру и функции философии; основные этапы развития философской мысли и их общую характеристику, главные направления и школы	Перечисляет основные категории, принципы, законы, структуру и функции философии; основные этапы развития философской мысли и их общую характеристику, главные направления и школы	Знает и объясняет основные категории, принципы, законы, структуру и функции философии; основные этапы развития философской мысли и их общую характеристику, главные направления и школы	Знает и анализирует основные категории, принципы, законы, структуру и функции философии; основные этапы развития философской мысли и их общую характеристику, главные направления и школы
Уметь применять основные положения философских знаний в повседневной практической деятельности; использовать философские знания для анализа социальных процессов, объективной оценки социально-политической обстановки и нахождения эффективных приемов и способов в организации своей профессиональной деятельности	Применяет основные положения философских знаний в повседневной практической деятельности; использует философские знания для анализа социальных процессов, объективной оценки социально-политической обстановки и нахождения эффективных приемов и способов в организации своей профессиональной деятельности по шаблону	Применяет основные положения философских знаний в повседневной практической деятельности; использует философские знания для анализа социальных процессов, объективной оценки социально-политической обстановки и нахождения эффективных приемов и способов в организации своей профессиональной деятельности в типичных ситуациях	Применяет основные положения философских знаний в повседневной практической деятельности; использует философские знания для анализа социальных процессов, объективной оценки социально-политической обстановки и нахождения эффективных приемов и способов в организации своей профессиональной деятельности в нетипичных ситуациях
Владеть законами, категориями, методами, принципами и основными	Владеет базовыми законами, категориями, методами, принципами и основными	Владеет самостоятельными навыками применения законов категорий, методов, принципов и основных положений	Владеет навыками применения законов категорий, методов, принципов и основных положений

положениями философского знания в своей профессиональной деятельности	положениями философского знания в своей деятельности под внешним руководством	философского знания в своей профессиональной деятельности	философского знания в своей профессиональной деятельности в ситуациях повышенной сложности, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
ОК-2			
способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах			
Знать основные понятия и категории, закономерности функционирования экономики на уровнях хозяйствующего субъекта и национального хозяйства.	Знает и воспроизводит базовые экономические понятия, факты и идеи функционирования экономики на уровнях хозяйствующего субъекта и национального хозяйства.	Знает и объясняет теоретические основы и закономерности функционирования рыночной экономики	Знает и анализирует закономерности функционирования экономики на уровнях хозяйствующего субъекта и национального хозяйства, основные результаты новейших экономических исследований
Уметь Применять понятийный аппарат, основные законы развития экономики в сфере сервиса	Перечисляет основные экономические проблемы и их причины; умеет работать со справочной литературой и статистическим материалом	Применяет понятийный и категориальный аппарат, основные законы гуманитарных социальных наук в профессиональной деятельности; рассчитывает, определяет, оценивает результаты хозяйственной деятельности субъектов рыночного хозяйства, строит модели их поведения	Применяет современный математический инструментарий для решения содержательных экономических задач; формирует прогнозы развития конкретных экономических процессов на микро- и макроуровне
Владеть Современными методами сбора, обработки и анализа изменения экономических показателей в различных сферах деятельности, в том числе в сфере сервиса	Владеет методами решения типовых задач экономики и терминологией предметной области знания	Владеет методикой и методами познания закономерностей развития, взаимодействия и взаимообусловленности экономических процессов; - методикой анализа конкретных фактов экономической жизни,	Владеет различными способами оценки эффективности экономических результатов деятельности в различных сферах

		приводит их в определенную систему и обобщает в теоретические выводы	
ОК-3			
способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия			
Знать основы осуществления коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках при осуществлении межкультурных взаимодействий в профессиональной деятельности	Воспроизводит основы осуществления коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках при осуществлении межкультурных взаимодействий в профессиональной деятельности	Знает и объясняет основы осуществления коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках при осуществлении межкультурных взаимодействий в профессиональной деятельности	Знает и применяет основы осуществления коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках при осуществлении межкультурных взаимодействий в профессиональной деятельности
Уметь анализировать речевую ситуацию и выбирать наиболее эффективную стратегию речевого поведения использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации на родном языке в учебной и профессиональной деятельности	Анализирует речевую ситуацию и выбирает наиболее эффективную стратегию речевого поведения использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на родном языке в учебной и профессиональной деятельности по шаблону	Анализирует речевую ситуацию и выбирает наиболее эффективную стратегию речевого поведения использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на родном языке в учебной и профессиональной деятельности в типичных ситуациях	Анализирует речевую ситуацию и выбирает наиболее эффективную стратегию речевого поведения использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на родном языке в учебной и профессиональной деятельности в нетипичных ситуациях
Владеть навыками применения различных средств коммуникации, важнейших для профессиональной деятельности, в частности умеет вести беседу, обмениваться информацией, давать оценку; вести дискуссию и участвовать в ней,	Владеет базовыми навыками применения различных средств коммуникации, важнейших для профессиональной деятельности, в частности умеет вести беседу, обмениваться информацией, давать оценку; вести дискуссию и участвовать в ней,	Владеет самостоятельными навыками применения различных средств коммуникации, важнейших для профессиональной деятельности, в частности умеет вести беседу, обмениваться информацией, давать оценку; вести дискуссию и участвовать в ней, выступать на	Владеет навыками применения различных средств коммуникации, важнейших для профессиональной деятельности, в частности умеет вести беседу, обмениваться информацией, давать оценку; вести дискуссию и участвовать в ней, выступать на

выступать на собраниях с отчетами, докладам	выступать на собраниях с отчетами, докладам под внешним руководством	собраниях с отчетами, докладам	собраниях с отчетами, докладам в ситуациях повышенной сложности, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
ОК-7			
способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний			
Знать основы индивидуального подхода при занятиях физической культурой; основы физиологических и биомеханических механизмов оздоровительной физической культуры; основы комплексного контроля за состоянием здоровья; основные методы физического воспитания и укрепления здоровья	Имеет представление об основах индивидуального подхода при занятиях физической культурой; основах физиологических и биомеханических механизмов оздоровительной физической культуры; основах комплексного контроля за состоянием здоровья; основные методы физического воспитания и укрепления здоровья	Знает и объясняет основы индивидуального подхода при занятиях физической культурой; основы физиологических и биомеханических механизмов оздоровительной физической культуры; основы комплексного контроля за состоянием здоровья; основные методы физического воспитания и укрепления здоровья	Знает и применяет основы индивидуального подхода при занятиях физической культурой; основы физиологических и биомеханических механизмов оздоровительной физической культуры; основы комплексного контроля за состоянием здоровья; основные методы физического воспитания и укрепления здоровья
Уметь проводить комплексный контроль за состоянием здоровья, применять различные методы физической культуры; регулярно следовать методам физического воспитания в повседневной жизни, заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих	Проводит комплексный контроль за состоянием здоровья, применяет различные методы физической культуры; регулярно следует методам физического воспитания в повседневной жизни, заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих по шаблону	Проводит комплексный контроль за состоянием здоровья, применяет различные методы физической культуры; регулярно следует методам физического воспитания в повседневной жизни, заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих в типичных ситуациях	Проводит комплексный контроль за состоянием здоровья, применяет различные методы физической культуры; регулярно следует методам физического воспитания в повседневной жизни, заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих в нетипичных ситуациях

<p>Владеть средствами самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, способами достижения должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>Владеет средствами шаблонного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, способами достижения должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности под внешним руководством</p>	<p>Владеет средствами самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, способами достижения должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>Владеет средствами самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, способами достижения должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий</p>
<p>ОК-8 готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>			
<p>Знать основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.</p>	<p>Имеет представление об основных методах защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>	<p>Знает и объясняет основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.</p>	<p>Знает и применяет основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.</p>
<p>Уметь применять правила поведения в чрезвычайных ситуациях, основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф,</p>	<p>Применяет правила поведения в чрезвычайных ситуациях, основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий по шаблону</p>	<p>Применяет правила поведения в чрезвычайных ситуациях, основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий в типичных ситуациях</p>	<p>Применяет правила поведения в чрезвычайных ситуациях, основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>

стихийных бедствий			в нетипичных ситуациях
Владеть навыками использования приемов первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций	Владеет базовыми навыками использования приемов первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций под внешним руководством	Владеет самостоятельными навыками использования приемов первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций	Владеет навыками использования приемов первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
ОПК-1			
способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса			
Знать Способы решения стандартных профессиональных задач на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Имеет представление о процессах сбора, передачи, обработки, накопления и защиты информации; технологии их реализации, программном обеспечении, необходимом для решения стандартных задач профессиональной деятельности	Знает и объясняет требования информационной безопасности при решении задач профессиональной деятельности; особенности построения современных информационных сетей и баз данных; методы и инструменты работы с базами данных	Знает и применяет основы информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
Уметь решает стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением	Умеет осуществлять процессы сбора, обработки, накопления и передачи информации; пользоваться локальными и глобальными сетями электронно-вычислительных машин по шаблону	Умеет решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий в типичных ситуациях	Умеет эффективно решать задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с

информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использует различные источники информации по объекту сервиса			учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
Владеть методами поиска решений стандартных профессиональных задач с применением современных технологий с учетом требований информационной безопасности	Владеет базовыми методами и способами применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Владеет самостоятельными профессиональными навыками применения программных средств составления, хранения, маршрутизации электронных документов в среде системы управления документооборотом	Владеет навыками эффективного использования информационно-коммуникационных технологий для решения задач профессиональной деятельности; приемами соблюдения норм информационной безопасности при работе с объектами профессиональной деятельности
ОПК-2			
готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя			
Знать принципы формирования технологий процесса сервиса и развития клиентских отношений	Знает основные технологии процесса сервиса, закономерности формирования клиентских отношений	Знает основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей; взаимосвязь между потребностями потребителя и требованиями потребителя к процессам, формам и методам обслуживания	Знает методы и технологии учета и перевода требований потребителя в технологические характеристики процесса сервиса в целях обеспечения и повышения качества сервисной деятельности, повышения удовлетворенности потребителя
Уметь разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских	Находит информацию об инновационных технологических процессах сервиса;	Находит и систематизирует информацию о производственно-технологической	Осуществляет элементы совершенствования технологических процессов сервиса;

отношений с учетом требований потребителя	оценивает психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	деятельности, выбирает и использует оптимальные технологические процессы с учетом клиентских отношений	применять современные информационные технологии для разработки и оптимизации процесса сервиса
Владеть навыками модернизации технологии процесса сервиса с учетом требований потребителя	Владеет базовыми технологиями реализации процессов сервиса	Владеет навыками сбора информации для разработки процесса сервиса и формирования системы клиентских отношений на основе требований потребителя	Владеет навыками разработки технологического цикла оказания услуги, технологических схем сервисного обслуживания, определения составляющих процессов сервисного обслуживания с учетом специфики типа сервисного предприятия и этапов сервисного обслуживания, описания результатов сервисных процессов для конкретного сервисного предприятия
ПК-1			
готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса			
Знать принципы и этапы построения контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания; теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида	Знает общие правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания; теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида	Знает и систематизирует правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; основные положения управления функционированием контактной зоны в системе менеджмента предприятия;	Знает и анализирует эффективные методы организации контактной зоны предприятия сервиса
Уметь анализировать и совершенствовать уровень организации контактной зоны предприятия на основе	Осуществляет оценку организации контактной зоны предприятия сервиса по шаблону	Умеет идентифицировать формы и методы сервисного обслуживания для различных видов контактных зон; установить факторы,	Умеет организовать контактную зону предприятия сервиса на основе использования материальных, технических, информационных

использования материальных, технических, информационных ресурсов		влияющие на эффективность процессов обслуживания в контактной зоне; определить ключевые требования к организации контактной зоны сервисного предприятия	ресурсов в нетипичных ситуациях
Владеть навыками организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя.	основными методами организации контактной зоны предприятия сервиса; навыками применения корпоративных норм и стандартов в типовых ситуациях в контактной зоне	методами применения базовых знаний маркетинга, психологии потребителей при организации контактной зоны предприятия сервиса	навыками организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя
ПК-2			
готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства			
Знать методы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, понятие конъюнктуры рынка услуг, спроса на сервисные услуги	Знает сущность организации и планирования в сервисной деятельности; основные принципы планирования в сфере сервиса	Знает сущность и основные принципы организации и планирования в сервисной деятельности; принципы эффективного планирования в сфере сервиса	Знает и применяет основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
Уметь осуществлять планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы услуг	Составляет краткосрочные планы сервисной деятельности; формулирует цель, ставит задачи, определяет параметры производства; анализирует конъюнктуру рынка и спрос потребителей по шаблону	Составлять краткосрочные планы сервисной деятельности в условиях конкурентной среды; формулирует цель, ставит задачи, определяет параметры производства с учетом конъюнктуры рынка и спроса в типичных ситуациях	Эффективно планирует производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса с учетом инновационных факторов развития конкурентной среды; формулирует цель, ставит задачи, определяет параметры производства с учетом конъюнктуры рынка и спроса потребителей в

			нетипичных ситуациях
ПК-6			
готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей			
Знать современные сервисные технологии предоставления услуг и стандартные требования потребителей	Имеет представления о современных сервисных технологиях предоставления услуг и стандартных требованиях потребителей	Обладает прочными теоретическими знаниями о современных сервисных технологиях предоставления услуг	Владеет глубокими знаниями о современных сервисных технологиях предоставления услуг
Уметь применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг	Способен применять имеющиеся знания при выборе современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей при решении типовых задач профессиональной деятельности	Умеет выявлять требования потребителей, способен осуществлять обоснованный выбор современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей в различных ситуациях профессиональной деятельности	Умеет определять и обосновывать требования потребителей, осуществлять обоснованный выбор современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей в различных ситуациях профессиональной деятельности
Владеть навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Обладает базовыми навыками применения сервисных технологий в процессе предоставления услуг по шаблону	Обладает навыками работы с научно-технической информацией, использования отечественного и зарубежного опыта для реализации задач применения сервисных технологий в профессиональной деятельности	Обладает навыками творческого решения нестандартных задач при выборе современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей
ПК-7			
готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий			
Знать информационные и коммуникационные технологии, необходимые в процессе разработки предоставления услуг,	Имеет представления о процессе предоставления услуг и его разработке на основе современных информационных и коммуникационных технологий	Обладает знаниями о процессе предоставления услуг и его разработке на основе современных информационных и коммуникационных технологий	Обладает системой знаний в области процесса предоставления услуг и его разработки на основе современных информационных и коммуникационных технологий

соответствующих требованиям потребителя			технологий
Уметь разрабатывать процесс предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Умеет применять имеющиеся знания современных информационных и коммуникационных технологиях для репродуктивного решения типовых задач профессиональной деятельности	Способен решать типовые задачи профессиональной деятельности при реализации современных информационных и коммуникационных технологий	Способен решать типовые задачи профессиональной деятельности при реализации современных информационных и коммуникационных технологий в нестандартной ситуации.
Владеть навыками разработки процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Владеет базовыми навыками разработки процесса предоставления услуг на основе информационных и коммуникационных технологий	Владеет навыками разработки процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Владеет широким спектром навыков использования при проектировании услуг информационных технологий и корпоративных информационных систем в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
СК-1			
готовностью к организации работы по управлению жилищным фондом и обеспечению соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры			
Знать требования нормативно-законодательных актов, регламентирующих требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Перечисляет основные требования нормативно-законодательных актов, регламентирующих требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Знает и объясняет требования нормативно-законодательных актов, регламентирующих требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Знает и применяет требования нормативно-законодательных актов, регламентирующих требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; требования к качеству предоставляемых жилищно-коммунальных услуг

<p>Уметь принимать управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства</p>	<p>Умеет принимать управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства по шаблону</p>	<p>Умеет принимать управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства в типичных ситуациях</p>	<p>Умеет принимать эффективные тактические управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства в рамках имеющихся нормативно-законодательных и ресурсных ограничений</p>
<p>Владеть навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>Владеет базовыми навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>Владеет самостоятельными навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>Владеет навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий</p>
<p>СК-2 владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p>			
<p>Знать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методы прогнозирования и определения потребности организации в персонале</p>	<p>Имеет представление об основных теориях мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методах прогнозирования и определения потребности организации в персонале</p>	<p>Знает и объясняет основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методах прогнозирования и определения потребности организации в персонале</p>	<p>Знает и анализирует основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методах прогнозирования и определения потребности организации в персонале</p>

Уметь организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач, проводит аудит человеческих ресурсов	Организует командное взаимодействие для решения управленческих задач; проводит аудит человеческих ресурсов по шаблону	Организует командное взаимодействие для решения управленческих задач; проводит аудит человеческих ресурсов в типичных ситуациях	Организует командное взаимодействие для решения управленческих задач; проводит аудит человеческих ресурсов в нетипичных ситуациях
Владеть методами постановки и реализации управленческих задач; методами диагностирования организационной культуры	Владеет базовыми навыками постановки и реализации управленческих задач; методами диагностирования организационной культуры под внешним руководством	Владеет самостоятельными навыками постановки и реализации управленческих задач; методами диагностирования организационной культуры	Владеет навыками постановки и реализации управленческих задач; методами диагностирования организационной культуры в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий в нетипичных ситуациях

3.4 Методические рекомендации по подготовке и защите ВКР

Требования к структуре и содержанию ВКР

Требования к структуре, содержанию, форме представления и объему ВКР, а также критерии оценки определяются соответствующими методическими указаниями, разработанными выпускающими кафедрами на основании ФГОС ВО и рекомендациями соответствующих учебно-методических объединений.

ВКР должна полностью соответствовать утвержденной теме исследования, содержать элементы новизны, быть актуальной, иметь теоретическую и практическую значимость.

Как правило, работа имеет следующую структуру: титульный лист, содержание, введение, основной текст, заключение, список используемых источников, приложения.

Титульный лист содержит реквизиты: Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского», название факультета, кафедры, наименование темы ВКР, фамилию, имя, отчество автора работы с указанием направления и направленности (профиля)

подготовки, курса, группы, формы обучения; ученую степень, звание, должность, инициалы и фамилию научного руководителя, консультанта (при наличии).

Содержание включает названия разделов, подразделов работы с указанием страницы начала каждой части. **Введение** содержит научное обоснование проблемы, ее актуальность, цель и задачи исследования, объект и предмет исследования, методы исследования, определение теоретической и (или) практической значимости работы, структуру исследования

Основной текст представлен тремя главами. Каждая глава включает в себя два параграфа, объемом по 10 страниц. **Первая глава** носит **теоретический характер**. В ней излагаются теоретические аспекты темы, раскрывающие суть исследуемой проблемы. Исследование теоретических вопросов, содержащихся в первой главе, должно быть логически связано с практической частью работы и служить базой для разработки предложений и рекомендаций. Первая глава должна содержать параграфы, логично сужающие круг рассматриваемой темы по специфике объекта и предмета. Для проведения теоретических исследований обучающийся должен пользоваться как фундаментальными литературными источниками (монографиями, учебниками, учебными пособиями), так и периодической печатью (научными и профессиональными журналами и газетами, брошюрами), Интернет-источниками.

Вторая глава – аналитическая часть. Содержит краткую характеристику объекта исследования, а также анализ результатов диагностики предмета исследования на примере конкретного предприятия (организации, учреждения), явления, процесса. В данной главе выявляется влияние предмета исследования на результаты деятельности объекта исследования по показателям, рассмотренным в первой главе, детализируется предмет исследования, определяются проблемы и возможности, выявленные в процессе исследования предмета, и причины сложившейся ситуации, осуществляется анализ выявленных проблем, формулируется необходимость их решения и потенциальные последствия отсутствия решения для объекта исследования.

Третья глава - проектная. Она включает формулировку основных выводов, обоснование необходимости изменений в организации, разработку конкретных предложений или мероприятий, направленных на решение проблем организации. Рекомендации должны быть детально проработаны, доведены до уровня возможного их применения на практике. Они должны напрямую быть связаны с полученными результатами анализа проблемы, изложенными во второй главе. Рекомендации должны быть обоснованы с точки зрения организационной, социальной и/или экономической значимости. Кроме того, в этой главе могут быть изложены прогнозы и модели развития ситуации.

В каждом параграфе ВКР излагается самостоятельный вопрос изучаемой темы. Подразделы по содержанию должны быть логически связаны

между собой и завершаться выводами.

В **заключении** содержатся выводы по работе в целом, перспективы дальнейшего изучения, связь с практикой.

Список используемых источников оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа к оформлению библиографии; в нем указываются все использованные обучающимся источники научной и технической литературы и документации, интернет-ресурсы. Все использованные в работе материалы и положения из опубликованной научной и учебной литературы, других информационных источников обязательно должны иметь на них ссылки. В список используемых источников **обязательно** должно быть включено **не менее 2 первоисточников на иностранном языке**.

В приложение входят таблицы, схемы, графики, диаграммы, анкеты и другие материалы, иллюстрирующие или подтверждающие основные теоретические положения и выводы. **Обязательным приложением** выпускной квалификационной работы является **информация об охране труда на объекте исследования**, которое должно включать в себя решение **двух задач из примерного перечня задач**, представленных ниже и изучение **одного из вопросов охраны труда**, такого как производственная санитария на объекте исследования, гигиена труда, электробезопасность, пожарная безопасность, безопасность жизнедеятельности, управление безопасностью труда, управление профессиональными рисками, анализ рисков повреждения здоровья, санитарно-гигиеническая безопасность, техническая безопасность, социально-экономическая безопасность, условия и охрана труда на рабочем месте, оценка мер по защите от воздействия вредных или опасных производственных факторов, описание характеристик опасных и вредных факторов, действующих на рабочем месте, правил техники безопасности при работе в сфере профессиональной деятельности средств физической культуры для оптимизации работоспособности и укрепления здоровья, изучения компонентов здорового образа жизни, обеспечивающих полноценную профессиональную деятельность, способов поддержания уровня физической подготовки, обеспечивающие полноценную профессиональную деятельность.

Объем данного приложения должен составлять 5-10 листов машинописного текста.

Содержание ВКР должно соответствовать требованиям ФГОС ВО и включать в себя:

- обоснование выбора предмета и постановку задачи исследования, выполненные на основе обзора литературы, в том числе с учетом периодических научных изданий;
- теоретическую, аналитическую, проектную части, включающие методы и средства исследований;
- результаты, полученные в ходе подготовки ВКР, имеющие научную новизну, теоретическое, прикладное и (или) научно-методическое значение;
- вопросы экономического обоснования;
- отвечать четкому построению и логической последовательности

изложения материала;

– выполняться с использованием современных методов и моделей, а при необходимости с привлечением специализированных пакетов компьютерных программ, графического материала (таблицы, иллюстрации и пр.);

– апробацию полученных результатов и выводов в виде докладов на научных конференциях или подготовленных публикаций в научных журналах и сборниках (требование для магистерской диссертации);

– выводы и рекомендации;

– список использованной литературы и других источников, а так же библиографический перечень публикаций автора по теме исследования;

– приложения.

Требования к оформлению ВКР представлены в приложении 1.

Примерные темы ВКР

1. Организация приема и учета обращений собственников и нанимателей жилого помещения.

2. Совершенствование работы с неплательщиками за жилищно-коммунальные услуги.

3. Развитие механизмов взаимодействия управляющей организации с уполномоченным собственниками лицом (председатель совета многоквартирного дома).

4. Совершенствование организации и осуществления расчетов за предоставленные коммунальные ресурсы.

5. Совершенствование организации подготовки многоквартирного дома к сезонной эксплуатации.

6. Разработка внедрения энергосберегающих мероприятий для многоквартирного дома.

7. Разработка внедрения энергосберегающих мероприятий для жилых домов.

8. Оценка и повышение эффективности расходования энергоресурсов объекта коммерческой недвижимости.

9. Оценка и повышение эффективности расходования энергоресурсов бюджетной организации

10. Оценка эффективности расходования энергоресурсов объекта жилой недвижимости

11. Совершенствование организации работы по переводу жилого помещения в нежилое помещение, нежилого помещения в жилое помещение, а также по переустройству и перепланировке жилых помещений.

12. Совершенствование жилищного надзора (контроля) за деятельностью по управлению многоквартирными домами.

13. Оптимизация лицензирования деятельности по управлению многоквартирными домами.

14. Анализ способов управления многоквартирными домами.

15. Совершенствование механизмов исполнения управляющей организацией обязательств по договору управления.
16. Совершенствование контроля за исполнением обязательств лицами, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами.
17. Оптимизация финансовых потоков при предоставлении жилищно-коммунальных услуг.
18. Организация аварийно-диспетчерского обслуживания многоквартирного дома
19. Организация проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме
20. Совершенствование механизмов информирования собственников и нанимателей помещений о деятельности по управлению многоквартирным домом
21. Организация и ведение информационных систем, обеспечивающих сбор, обработку и хранение данных о платежах за жилые помещения и коммунальные услуги.
22. Совершенствование технического обслуживания и ремонта инженерных систем и оборудования жилых зданий
23. Планирование и организация текущего и капитального ремонта жилых зданий
24. Совершенствование технического обслуживания и ремонта инженерных систем и оборудования объектов коммерческой недвижимости
25. Разработка энергосберегающих мероприятий для многоквартирного дома
26. Разработка энергосберегающих мероприятий для объекта индивидуального жилищного строительства
27. Разработка энергосберегающих мероприятий для предприятия
28. Совершенствование деятельности предприятий водоснабжения и водоотведения в муниципальном образовании
29. Совершенствование управления жилищно-коммунальным комплексом муниципального образования
30. Совершенствование управления благоустройством городской территории
31. Совершенствование управления инженерным обеспечением муниципального образования
32. Совершенствование управления дорожным хозяйством в муниципальном образовании
33. Совершенствование управления в сфере бытового обслуживания населения
34. Совершенствование управления коммунальным хозяйством муниципального сектора.
35. Совершенствование управления муниципальным жилищным фондом.

36. Реформирование организационно-управленческих отношений в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

37. Совершенствование ресурсобеспечения городов: водоснабжение, водоотведение, энергетика, газоснабжение.

38. Разработка оптимального способа управления многоквартирным домом.

39. Разработка проекта капитального ремонта жилого дома.

40. Разработка стратегии ремонтов жилого здания.

41. Разработка технологии современного обслуживания клиентов в сервисном центре (на материалах конкретного предприятия/организации).

42. Организация сервисного обслуживания технического оборудования (на материалах конкретного предприятия/организации).

43. Организация сервисного обслуживания клиентов компании с использованием информационных технологий (на материалах конкретного предприятия/организации).

44. Совершенствование обслуживания клиентов компании с использованием веб-технологий (на материалах конкретного предприятия/организации).

45. Организация технологического участка для предоставления новых услуг клиентам компании (на материалах конкретного предприятия/организации).

46. Разработка технологических процессов для предоставления новых услуг клиентам коммерческой компании (на материалах конкретного предприятия/организации).

47. Разработка технологии предоставления нового вида услуг клиентам компании (на материалах конкретного предприятия/организации).

48. Разработка технологии предоставления новых услуг для индивидуального потребителя (на материалах конкретного предприятия/организации).

49. Разработка технологии изготовления нового товара при оказании услуг индивидуальному потребителю (на материалах конкретного предприятия/организации).

50. Совершенствование процесса предоставления услуг (на материалах конкретного предприятия/организации).

51. Внедрение новых услуг для клиентов предприятия сферы сервиса (на материалах конкретного предприятия/организации).

52. Проектирование процесса предоставления новых услуг клиентам компании (на материалах конкретного предприятия/организации).

53. Проектирование процесса обслуживания клиентов компании (на материалах конкретного предприятия/организации).

54. Разработка маркетинговой политики организации жилищно-коммунального хозяйства.

55. Разработка кадровой политики организации жилищно-коммунального хозяйства.

56. Развитие системы информационного обеспечения функционирования организации жилищно-коммунального хозяйства.
57. Повышение конкурентоспособности услуг организации.
58. Разработка системы внутрифирменного обучения персонала организации жилищно-коммунального хозяйства.
59. Разработка стратегии повышения конкурентоспособности организации жилищно-коммунального хозяйства.
60. Совершенствование технологий оказания услуг в организациях.
61. Повышение качества предоставляемых услуг в организациях жилищно-коммунального хозяйства.
62. Совершенствование организационной культуры в организациях жилищно-коммунального хозяйства.
63. Планирование маркетинговых коммуникаций в организациях жилищно-коммунального хозяйства.
64. Совершенствование процесса ценообразования в организациях сферы услуг.
65. Формирование корпоративной культуры персонала в организациях сферы услуг.
66. Разработка стратегии управления конфликтами в организациях сферы услуг.
67. Разработка системы мотивации персонала в организациях сферы услуг.
68. Совершенствование системы документационного обеспечения управления в организациях сферы услуг.
69. Совершенствование технологий планирования деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства.
70. Развитие инновационных аспектов деятельности организации жилищно-коммунального хозяйства.
71. Модернизация контактной зоны и совершенствование обслуживания потребителей в организациях сферы услуг.
72. Модернизация материально-технической базы как фактор инновационного развития предприятий сервиса.
73. Совершенствование конкурентоспособности услуг организации на основе повышения их качества.
74. Развитие деятельности предприятия сервиса на основе диверсификации услуг.
75. Совершенствование организационной структуры предприятия сферы услуг.
76. Внедрение информационно-коммуникационных технологий в сервисной деятельности.
77. Совершенствование системы безопасности труда и охраны здоровья персонала организации сферы услуг.
78. Внедрение информационно-коммуникационных технологий в сервисной деятельности.

79. Совершенствование ресурсного обеспечения сервисной деятельности.

80. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3.5 Критерии и показатели оценки результатов защиты ВКР

Комиссия выставляет оценку за защиту ВКР на закрытом заседании. Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». При выставлении оценки комиссия руководствуется примерными критериями оценки ВКР.

Примерные показатели качества ВКР и её защиты, (оценка по 5-балльной шкале (2, 3, 4, 5))

№ п/п	Ф.И.О. студента	Обоснование актуальности темы	Уровень теоретической проработки проблемы	Уровень научно-исследовательской проработки проблемы	Уровень использования информационных технологий	Уровень апробации работы публикации	Качество графического материала	Качество доклада	Обоснованность выводов по работе	Аргументированность ответов на вопросы	Эрудиция и знания в профессиональной области деятельности	Количество набранных баллов	Итоговая оценка
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1													
2													
...													

Примерные показатели оценивания результатов освоения образовательной программы в процессе защиты ВКР

а) «отлично» – студент показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, грамотно и логически стройно излагает материал при защите ВКР, умеет формулировать обоснованные выводы из изложенного теоретического материала, на основе глубокой научно-исследовательской проработки проблемы;

б) «хорошо» – студент показывает твердые и достаточно полные знания в объеме пройденной программы, допускает незначительные ошибки при освещении темы ВКР, правильно действует по применению знаний на практике, делает четкие и обоснованные выводы по работе;

в) «удовлетворительно» – студент показывает знания в объеме пройденной программы, ответы на вопросы, выявляющие уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, излагает хотя и с ошибками, но уверенно исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов, правильно действует по применению знаний на практике;

г) «неудовлетворительно» – студент не демонстрирует знания в объеме пройденной программы, допускает грубые ошибки в ответах на вопросы, выявляющие уровень

теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, не умеет применять знания на практике.

3.6 Список рекомендуемой учебно-методической литературы, ресурсы сети «Интернет»

3.6.1 Основная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-120. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037>

2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>

3. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, ФГБОУ ВО ТУСУР. - Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954>

3.6.2 Дополнительная литература

1. Канавцев, М.В. Информационные сети и базы данных в профессиональной деятельности: Методические рекомендации по дисциплине для студентов, проходящих подготовку по направлению 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриата) / М.В. Канавцев, А.В. Липов, А.Л. Попова ; Министерство сельского хозяйства РФ, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет, Кафедра муниципального управления и социальных технологий. - Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2016. - 66 с. : табл. - Библиогр. в кн.. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445943>

2. Орлов, И.Б. Коммунальная страна: становление советского жилищно-коммунального хозяйства (1917–1941) : научное издание / И.Б. Орлов ; Высшая Школа Экономики Национальный Исследовательский Университет. - Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. - 344 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7598-1228-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=440123>

3. 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 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>

4. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия

сферы сервиса : практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. - 2-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 244 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01984-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=419566>

5. Пожарская, Г.И. MATHCAD 14: Основные сервисы и технологии / Г.И. Пожарская, Д.М. Назаров. - 2-е изд., испр. - Москва : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - 139 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429120>

6. Румянцева, Е.Е. Жилищно-коммунальный комплекс России: проблемы теории и практики управления : монография / Е.Е. Румянцева. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 191 с. : ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4838-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375329>

7. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>

8. Технические особенности строительного контроля при проведении капитального ремонта инженерных систем. Автоматизация жилищно-коммунального хозяйства : учебное пособие / В.А. Анищенко, В.Э. Аднасурин, А.В. Богданов и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Оренбургский Государственный Университет, Кумертауский филиал ОГУ. - Оренбург : ОГУ, 2016. - 173 с. : ил., схем., табл. - Библиогр.: с. 163-167. - ISBN 978-5-7410-1569-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=471149>

9. Шоул, Д. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Д. Шоул ; ред. В. Григорьевой ; пер. И. Евстигнеева. - 8-е изд. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 347 с. : ил. - ISBN 978-5-9614-5454-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279725>

3.6.3 Нормативно-правовые акты

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ).

2. «Жилищный кодекс Российской Федерации» от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 03.04.2018).

3. Федеральный закон от 24.07.2007 N 209-ФЗ (ред. от 27.12.2009) «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (в редакции от 29.12.2015 г.).

4. Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ (ред. от 05.05.2010) «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» (в редакции от 30.12.2015 г.);

5. Федеральный закон от 26.12.2008 N 294-ФЗ (ред. от 26.04.2010) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (в редакции от 01.05.2016 г.);

6. Устав Брянской области (принят Брянской областной Думой 20 декабря 2012 года (в ред. Законов Брянской области от 10.06.2013 № [37-3](#), от 31.07.2013 № [53-3](#), от 08.11.2013 № [89-3](#), от 26.12.2013 № [117-3](#), от 03.04.2013 № [17-3](#)).

3.6.4 Ресурсы сети Интернет

- Федеральная служба государственной статистики – www.gks.ru
- Сведения о странах СНГ и их основных макроэкономических показателях – www.cisstat.com
- Официальный сайт Минфина России – www.minfin.ru
- Макроэкономическая статистика, обзоры и публикации по бюджетным проблемам – www.eeg.ru
- Официальный сайт Института экономической политики имени Е.Т. Гайдара – www.iet.ru
- Официальный сайт Центра экономических и финансовых исследований и разработок – www.cefir.ru
- Официальный сайт Министерства культуры РФ – <http://mkrf.ru>
- Экспертный канал "Открытая экономика" – www.opes.ru

ПРИЛОЖЕНИЯ

Требования к оформлению ВКР

1. **Текст работы** печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала и имеет **поля** (верхнее, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см). Текст обязательно выравнивается по ширине.

Все аббревиатуры, кроме общепринятых, необходимо раскрыть в первом случае употребления.

2. **Примерный объем** выпускной квалификационной работы - 70-90 страниц. В этот объем включается: титульный лист, содержание, введение, основной текст, заключение, список использованных источников. *Приложения в общий объем не включаются.*

3. **Шрифт** печати должен быть прямым, четким, черного цвета, одинаковым по всему объему текста (без курсива и выделения жирным цветом). Размер шрифта (кегель) 14. Тип шрифта - Times New Roman.

4. Текст делится на абзацы. **Размер абзацного отступа** - 1,25 см. Отступы между абзацами основного текста не допускаются.

5. **Страницы работы** (включая рисунки) нумеруются арабскими цифрами (нумерация сквозная по всему тексту). Номер страницы ставится в центре нижнего поля листа без точки. Размер шрифта (кегель) - 12. Тип шрифта - Times New Roman. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется, второй лист задание, содержание, текст работы. Все страницы, начиная с «СОДЕРЖАНИЕ» нумеруются.

6. В работе должны использоваться однотипные «кавычки-елочки» по всему тексту.

8. Нумерация и оформление глав и параграфов

Заголовки структурных элементов работы (содержание, введение, название глав (разделов) текста работы, заключение, список использованных источников) располагают по середине строки без абзаца (**выравнивание по центру**), без точки в конце и печатают **жирными заглавными (большими) буквами** без подчеркивания. Размер шрифта (кегель) 14.

Новая глава всегда должна начинаться с **нового листа**. Главы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, за исключением приложений.

В конце номера главы точка не ставится (**1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ.....**)

Переносы слов в наименовании глав и параграфов не допускаются. Точку в конце наименования не ставят. Если наименование главы или раздела состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

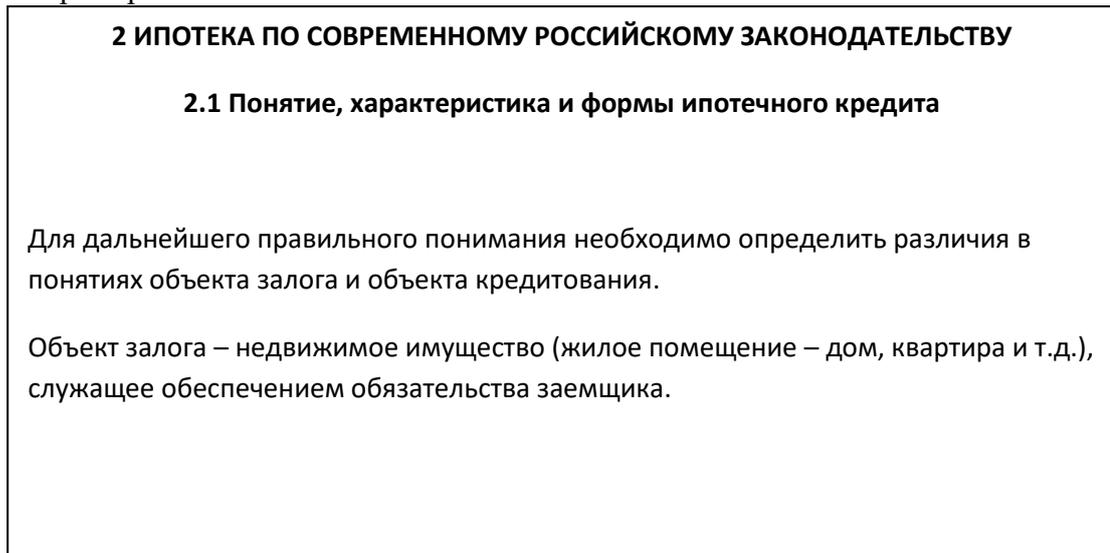
Главы могут делиться на параграфы (подразделы). У параграфа есть номер, который составляется из номера главы и параграфа в ней, разбиваемых точкой. После последней цифры точка не ставится. Например: **2.3 Практический подход...**, где "2" - номер главы, а "3" - номер параграфа.

Заголовки параграфов следует печатать **жирными строчными буквами** по середине строки без абзаца (**выравнивание по центру**), начиная с заглавной буквы, без точки в конце, не подчеркивая. Размер шрифта (кегель) 14.

Параграфы и пункты **не начинаются с новой страницы**, а отделяются **сверху от основного текста одним полуторным интервалом, снизу одним полуторным интервалом.**

10. Расстояние между заголовками главы и параграфа не допускается. Расстояние между заголовком параграфа и текстом должно быть равно одной пустой строке.

Например:



11. Оформление содержания. Содержание формируется **автоматически**.

Заголовки глав (разделов) должны быть оформлены стилями. Перед автоматическим содержанием должно быть слово (заголовок) «Содержание».

Заголовок **СОДЕРЖАНИЕ** пишется заглавными буквами посередине строки. Содержание включает введение, наименование всех глав, параграфов, заключение, список использованных источников, приложение, с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы работы. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы, допускается набор заголовков глав (разделов) заглавными (большими) буквами. Желательно, чтобы содержание помещалось на одной странице.

Пример оформления содержания (**Приложение 1**).

12. Оформление рисунков.

К рисункам относятся все графические изображения (схемы, графики, фотографии, рисунки). Рисунки могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все рисунки в тексте должны быть даны ссылки, например «.....динамика экономических показателей представлена на рисунке 2 [5, с. 43]».

Примеры оформления ссылки **в названии рисунка**:

а) рисунок берется из источника литературы: Рисунок 1 – Динамика экономических показателей [5, с. 43]

б) в рисунок добавлены авторские дополнения: Рисунок 1 – Механизм управления организацией АПК (с авторской доработкой).

Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице, с отбивкой в один полуторный интервал (одна пустая строка) сверху от рисунка и снизу от заголовка рисунка. Рисунки нумеруются арабскими цифрами, при этом нумерация сквозная, не допускается нумеровать в пределах главы работы.

Название пишется под рисунком по центру, как и рисунок, форматирование — как и у обычного текста. Слово «Рисунок» пишется полностью. Если рисунок первый, то он обозначается «Рисунок 1». При ссылках на иллюстрацию следует писать «... в соответствии с рисунком 1» или (Рисунок 1). После слово «Рисунок 1» пишется название. В этом случае подпись должна выглядеть так: «Рисунок 1 — Название». **Точка в конце названия рисунка не ставится.**

13. Оформление таблиц.

На все таблицы в тексте должны быть ссылки. Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице с отбивкой в один полуторный интервал (одна пустая строка) сверху и снизу таблицы. Все таблицы нумеруются (нумерация сквозная, например, Таблица 1). Слово «Таблица» пишется полностью. Наличие у таблицы собственного названия обязательно. Название состоит из слова «Таблица», номера, тире и названия. Название таблицы следует помещать над таблицей **слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире** (например: Таблица 1 — Название). Точка в конце названия таблицы не ставится.

Таблица должна занимать место от левого до правого поля страницы. Графу № п/п включать не допускается.

При отсутствии отдельных данных в таблице следует ставить прочерк (тире).

При переносе таблицы на следующую страницу название помещают только над первой частью, больше оно не дублируется, при этом нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую первую часть таблицы, не проводят. Над другими частями также **справа пишут**, например, «Продолжение таблицы 1».

Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки столбцов - со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков столбцов и строк точки не ставят. Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение.

Размер шрифта текста в таблице меньше, чем размер шрифта основного текста, а именно 12пт. через одинарный интервал. Числовые данные должны быть выровнены в таблице.

14. Как оформлять перечисления.

Внутри текста работы могут быть перечисления. Перед каждым перечислением следует ставить дефис или, при необходимости, арабские цифры.

Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать и строчные буквы, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа 1,25 см.

Это включает в себя:

- 1) ресурсы
- 2) цели
- 3) задачи:
 - а)
 - б):
 -
 -

15. Оформление формул.

Формулы пишутся на отдельной строке с отбивкой сверху и снизу в одну строку.. Над и под формулой оставляется пустая строка.

Если уравнение занимает больше одной строки, то оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (x), деления (:), или других математических знаков, причем этот знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке, символизирующем операцию умножения, применяют знак «х».

Пояснения к коэффициентам приводятся под формулой.

Порядок пояснений должен соответствовать порядку поясняемых символом или коэффициентов в формуле.

Формулы нумеруются, нумерация сквозная, арабскими цифрами.

$$Ax+B+C=D \quad (1)$$

16. Оформление приложений

В тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху справа страницы слова «Приложение» и его порядковый номер.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают по центру с прописной буквы отдельной строкой. Приложения обозначают арабскими цифрами.

Все приложения с указанием их номеров и заголовков должны быть перечислены на отдельном листе работы, который должен располагаться вначале всех приложений после списка литературы и иметь нумерацию.

Например:

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 – Устав Общества с ограниченной ответственностью «Стрела»

Приложение 2 –

17. Правила оформления списка использованных источников.

Название раздела пишется **«СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ»**.

Источники литературы должны быть изданы в течение последних 5 лет.

Каждая библиографическая запись в списке получает порядковый номер и начинается с красной строки. **Нумерация источников в списке сквозная.**

Список использованных источников состоит из следующих разделов:

1 Нормативно-правовая документация.

2 Учебная литература, статьи, авторефераты, диссертации, другие источники.

3. Иностранная литература.

Список оформляется как **нумерованный список (арабские цифры) в алфавитном порядке** по фамилии авторов или по заглавной букве наименования источника.

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ СПИСКА ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (в редакции от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (в редакции от 31.01.2016).

3. Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998 N 14-ФЗ (в редакции от 29.12.2015).

4. Постановление Правительства «Об утверждении Порядка разработки, реализации и оценки эффективности государственных программ Российской Федерации» от 02.08.2010 N 588 (в редакции от 05.04.2016).

5. Приказ Минюста РФ «Об объявлении решения коллегий Министерства юстиции Российской Федерации и Федерального агентства правительственной связи и информации при Президенте Российской Федерации» от 28.02.1998 N 24 (вместе с решением Коллегии Минюста РФ и Коллегии ФАПСИ от 06.02.1998 N 1).

Описание книги одного автора

1. Ковалев, В.В. Финансовый менеджмент: учебное пособие / В.В. Ковалев.- М.: Инфра -М, 2012. - 135 с.

Описание книги 2, 3-х авторов

1. Мокальская, М.Л. Самоучитель по бухгалтерскому учету: Руководителям, предпринимателям, акционерам, бухгалтерам, студентам, слушателям курсов бухучета / М.Л. Мокальская, А.Ю. Денисов. - М.: Финансы и статистика, 2013. - 245 с.

2. Булатов, А.С. Экономика: учеб. для вузов / А.С. Булатов, И.И. Большакова, В.В. Виноградов; под ред. А.С. Булатова. - М.: Юристъ, 2011. - 894 с.

Описание книги 4-х и более авторов

Производственный менеджмент / С.Д. Ильенкова, А.В. Бандурин, Г.А. Горбовцов; под ред. С.Д. Ильенкова. - М.: ЮНИТИ, 2014. - 583с.

Описание сборников

Брянская область в цифрах, 2014 / Брянский. ком. гос. статистики. - Брянск.: Брянскомстат, 2014. - 52 с.

Описание статей из газет, журналов и сборников

Федоров, В.Н. Управление региональным развитием на примере Брянской области /В.Н. Федоров // Сб. науч. тр. института /БТУ. - Брянск, 2016. - Т. 1.- С. 65-72.

Зиненко, В.И. Охрана природы в городе / В.И.Зиненко // Знание-сила. - 2012 .- № 3. - С. 6-14.

Инвестиционный банк: скромное обаяние крупной буржуазии / Д. Гришанков, С. Локоткова, Д. Сиваков и др. // Эксперт. - 2012. - № 14. - С.40-52.

Описание диссертаций, авторефератов диссертаций, депонированных рукописей

Данилов, Г.В. Регулирование взаимодействий субъектов инвестиционного процесса: Дис. канд. экон. наук: 08.00.05 / Г. В. Данилов. С.- Петерб. гос. ун-т экономики и финансов. - СПб., 2012. - 138с.

Данилов, Г.В. Регулирование взаимодействий субъектов инвестиционного процесса: автореф. дис... канд. экон. наук: 08.00.05 / Г.В.Данилов. С.-Петербург. гос. ун-т экономики и финансов. - СПб., 2012. - 16с.

Используя ресурсы Интернет, помните, что описание электронного ресурса должно включать в себя подробный электронный адрес

Официальный сайт Министерства экономического развития РФ [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://economy.gov.ru>.

Пашутин, С.Б. Нужен ли убыточной компании антикризисный менеджер/ С.Б. Пашутин //Менеджмент в России и за рубежом [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.mevriz.ru/articles/2010/3/6149.html>

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«БРЯНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ АКАДЕМИКА И.Г. ПЕТРОВСКОГО»

Институт экономики, истории и права
Финансово-экономический факультет
Кафедра экономики и управления

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

Разработка кадровой политики организации жилищно-коммунального хозяйства

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)
Направленность (профиль) программы: Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства

(Рекомендована / Не рекомендована
к защите в ГЭК)

протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой
экономики и управления
Бабич Оксана Викторовна,
доктор экономических наук, доцент

(подпись)

Обучающийся
Иванов Иван Иванович
4 курса, 9 группы
очной формы обучения

(подпись)

Руководитель
Баранова Ирина Анатольевна,
доцент кафедры экономики и
управления, кандидат
экономических наук, доцент

(подпись)

Брянск 20__ г.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«БРЯНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ АКАДЕМИКА И.Г. ПЕТРОВСКОГО»

Финансово-экономический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
экономики и управления
_____ О.В. Бабич

ЗАДАНИЕ

на выполнение _____ *бакалаврской работы* _____

по направлению подготовки: 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)

направленность (профиль)
образовательной программы: Управление в сфере жилищно-коммунального
хозяйства

обучающемуся Иванову Ивану Ивановичу группа 9

Тема: Разработка кадровой политики организации жилищно-коммунального хозяйства

Утверждена приказом БГУ от _____ № _____

Срок выполнения работы _____ с _____ по _____

Брянск 20__ г.

1. Исходные данные для выполнения работы: нормативные документы, учебно-методическая литература, монографии, научные статьи по теме исследования, сводный бухгалтерский баланс, отчет о прибылях и убытках, устав ООО «Аверс»

2. Содержание разделов ВКР и календарный график её выполнения:

№	Наименование глав (разделов) работы и их содержание	Срок выполнения работы	Примечание
1	Введение		
2	Теоретические аспекты реализации маркетингового подхода к управлению региональным рынком типографских услуг (сущность маркетингового подхода к управлению; особенности управления региональным рынком типографских услуг; направления развития регионального рынка типографских услуг)		
3	Анализ хозяйственной деятельности предприятия (краткая характеристика деятельности предприятия; анализ деятельности предприятия; анализ регионального рынка типографских услуг)		
4	Повышение эффективности управления региональным рынком типографских услуг (направления повышения эффективности управления региональным рынком типографских услуг с использованием маркетингового подхода; анализ эффективности предложенных мероприятий)		
5	Заключение		
6	Список использованных источников		

3. Научно-библиографический поиск

3.1. По учебно-методической литературе просмотреть за последние 3 года:

Герчикова, И.Н. Менеджмент: учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 20167 – 499 с.

Годин, А.М. Маркетинг: учебник для вузов. – М.: Дашков и К°, 2018. –755 с.

Панкрухин, А.П. Маркетинг: учебник. – М.: Омега –Л, 2017. – 518 с.

3.2. По научной литературе просмотреть за последние 3 года:

Экономические системы современной России: теоретические и практические проблемы развития: Коллективная монография / Под ред. А.Д. Шафранова, Ю.Н. Каткова. – Брянск: Изд-во ООО «Новый проект», 2017. – 504 с.

Социально-экономическое развитие современной России: теоретические и практические аспекты: Коллективная монография. / Под ред. Е.М. Шадоба - Брянск: ООО «Новый проект», 2018. - 224 с.

3.3. По нормативным документам просмотреть за последний год:

Налоговый кодекс Российской Федерации. – М.: ГроссМедиа, 2019. – 1044 с.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1-ФЗ (ред. от 13 июля 2018 г.) // Российская газета. – 2018. –№75.

Федеральный закон «О защите конкуренции» от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ (ред. от 5 октября 2017 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2018. –№4512.

Руководитель ВКР _____

(подпись)

И.А. Баоранова, доцент кафедры экономики
и управления, кандидат экон. наук, доцент

(Ф.И.О., должность, учёная степень и (или) учёное звание)

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

_____ И.И. Иванов
(подпись, Ф.И.О.)

Рецензия
на программу государственной итоговой аттестации
по направлению 43.03.01 «Сервис» направленности (профиля)
«Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства» (уровень
бакалавриата)

Представленная на рецензию программа государственной итоговой аттестации (ГИА) для студентов направления подготовки «Сервис» определяет цель, трудоемкость ГИА, перечень компетенций, освоение которых проверяется в процессе ГИА в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и позволяет оценить качество подготовки выпускников по итогам освоения образовательной программы.

Структурно программа ГИА содержит перечень дисциплин, выносимых на государственный экзамен, критерии оценивания результатов сдачи государственного экзамена, рекомендуемую литературу, вопросы и практические задания к государственному экзамену, примерную тематику выпускных квалификационных работ и критерии их оценивания.

В программе реализован принцип комплексности теоретической и практической подготовки выпускников. Практико-ориентированные задания позволяют оценить уровень практических навыков, формируемых в рамках обучения по направлению 43.03.01 «Сервис». Тематика выпускных квалификационных работ отличается комплексностью формулировок, отражая научный и прикладной характер, позволяющий продемонстрировать автору глубокие знания по выбранной теме, его подготовленность по направлению подготовки в целом, умение анализировать собранный материал, обобщать различные наблюдения, выходить на решение практических проблем профессиональной деятельности.

Соотнесение компетентностно-ориентированных заданий и тематик выпускных квалификационных работ с требуемыми к формированию

компетенциями дает наглядное представление о реализации целей и задач образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Рассмотрев структуру, содержание и качество оформления программы ГИА, следует отметить, что представленная программа соответствует содержанию федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 года № 1169 (с изменениями от 13 июля 2017 года № 653) и учебного плана, отвечает требованиям, предъявляемым к результатам освоения выпускниками бакалавриата, характеристике профессиональной деятельности выпускников: их знаний, умений, навыков, общекультурных, общепрофессиональных, профессиональных и специальных компетенций.

Директор инженерно-экономического
института БГИТУ, доктор
экономических наук, профессор



Н.А. Кулагина



Рецензия
на программу государственной итоговой аттестации
по направлению 43.03.01 «Сервис» направленности (профиля)
«Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства» (уровень
бакалавриата)

Программа государственной итоговой аттестации, представленная на рецензию, разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и требованиями к результатам освоения основной образовательной программы высшего образования, разработанной в ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа включает следующие компоненты:

- требования к уровню подготовки выпускников, в том числе виды и задачи профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»;
- форму проведения и содержание государственного экзамена с перечнем дисциплин и модулей, выносимых на государственный экзамен;
- планируемые результаты обучения для формирования компетенций, уровни сформированности компетенций и критерии их оценивания;
- перечень рекомендуемой литературы для подготовки к ГИА;
- перечень вопросов и практико-ориентированные задания для государственного экзамена, примерные темы выпускных квалификационных работ;
- методические указания по подготовке к государственному экзамену и выпускной квалификационной работы.

Наиболее объективно оценить качество подготовки выпускников могут практико-ориентированные задания, которые позволяют выпускникам продемонстрировать приобретенные практические навыки после освоения

соответствующей образовательной программы. В программе ГИА содержатся критерии оценивания знаний, умений и навыков выпускника.

Тематика выпускных квалификационных работ соответствует требованиям ФГОС ВО, отличается комплексностью формулировок, отражая научный и прикладной характер в области сервиса.

Представленная на рецензию программа ГИА в полной мере соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 года № 1169 (с изменениями от 13 июля 2017 года № 653) и разработана с учетом компетентностно-ориентированного подхода и современных потребностей работодателей науки, экономики, технологий и социальной сферы.

На основании вышеизложенного считаю, что программа ГИА может быть рекомендована для использования в образовательном процессе бакалавров указанного направления.

Директор ООО УК «Дом и у



Г.Г. Чернышов

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ ПРОГРАММЫ ГИА

1. РАЗРАБОТАНА:

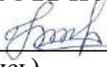
Доцент кафедры экономики и управления		И.А. Баранова	06.03.18
_____	_____	_____	_____
<i>должность</i>	<i>подпись</i>	<i>расшифровка подписи</i>	<i>дата</i>

2. УТВЕРЖДЕНА:

Кафедрой экономики и управления
Протокол № 3 от «06» марта 2018 г.

Заведующий кафедрой  Бабич О.В.
(подпись)

3. СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП по направлению 43.03.01 «Сервис»
 (И.А. Баранова)
_____ (подпись)
«06» марта 2018 г.

ЛИСТ ОБНОВЛЕНИЯ

ПРОГРАММЫ ГИА

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата),
направленность (профиль): Управление в сфере жилищно-коммунального
хозяйства

В целях гибкого реагирования на потребности рынка труда, учёта новых достижений науки, на основании анализа реализации образовательной программы внесены следующие изменения в структурные компоненты содержания программы ГИА:

1. В перечень учебно-методической литературы:

1. Ветрова, Е. А. Управление жилищно-коммунальным хозяйством : учебно-методическое пособие : [16+] / Е. А. Ветрова, Е. Е. Кабанова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 224 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615164>. – Библиогр.: с. 209-220. – ISBN 978-5-4499-2477-3. – DOI 10.23681/615164. – Текст : электронный.

2. Организация предпринимательской деятельности : учебное пособие : [16+] / Т.В. Буклей, М.В. Гаврилюк, Т.М. Кривошеева и др. ; под ред. О.В. Шеменевой, Т.В. Харитоновой. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 294 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572959>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03202-8. – Текст : электронный.

3. Крылова, Е.В. Экономика и управление предпринимательской деятельностью : учебное пособие : [16+] / Е.В. Крылова, Г.А. Семакина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 104 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576384>. – Библиогр.: с. 80. – ISBN 978-5-7782-3930-2. – Текст : электронный.

4. Крылова, Е.В. Экономика и управление предпринимательской деятельностью : учебное пособие : [16+] / Е.В. Крылова, Г.А. Семакина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 104 с. – URL: <http://biblioclub.ru>

5. Ниншитель, Е.Ю. Организация и технология производства услуг : учебное пособие : [16+] / Е.Ю. Ниншитель, О.А. Кислицина, Т.И. Заяц ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 98 с. :

табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576430>

2. В перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

В процессе реализации программы будут использоваться следующие электронно-библиотечные системы, информационные справочные системы и современные профессиональные базы данных: электронная база данных ЭБС «Book on Line», ЭБС «Юрайт», ЭБС «Университетская библиотека онлайн»; ГИС «Национальная электронная библиотека», ООО «Полпред Справочники»

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры экономики и управления от «17» февраля 2021 г., протокол №2.

Заведующий кафедрой _



_(Л.С. Митюченко)

Руководитель ОПОП



(И.А. Баранова)