

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

Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой


Бабич О.В.
«06»_марта 2018г.

Методические рекомендации по подготовке к процедуре защиты и
защите выпускной квалификационной работы

Направление подготовки
43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль)
Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства

Квалификация (степень) выпускника: **бакалавр**

Форма обучения: **очная**

Брянск 2018

Методические рекомендации по подготовке к процедуре защиты и защите выпускной квалификационной работы предназначены студентам очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленности (профиля) Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Методические рекомендации составлены с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. N1169.

Методические рекомендации по подготовке к процедуре защиты и защите выпускной квалификационной работы рекомендованы студентам очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.01 Сервис по решению кафедры экономики и управления ФГБОУ ВО «БГУ им. акад. И.Г. Петровского» «06» марта 2018 г. (протокол № 5).

Содержание

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
1 Цель и задачи выпускной квалификационной работы (ВКР)	5
2 Компетенции, выносимые при подготовке и защите ВКР	6
3 Планируемые результаты обучения для формирования компетенции, уровни сформированности компетенции и критерии их оценивания	7
4 Требования к структуре и содержанию ВКР.....	20
5 Примерные темы ВКР.....	25
6 Критерии оценки результатов защиты ВКР	29
7 Список рекомендуемой литературы.....	29
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	34
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ	45

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по подготовке к процедуре защиты и защите выпускной квалификационной работы (ВКР) по направлению подготовки «Сервис» направленности (профиля) «Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства» составлены в соответствии с требованиями ФГОС высшего образования.

Нормативно-правовую базу разработки методических рекомендации по подготовке к процедуре защиты и защите выпускной квалификационной работы (ВКР) студентов-выпускников по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленности (профилю) подготовки Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства 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 и задачи выпускной квалификационной работы (ВКР)

Защита выпускной квалификационной работы (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.

В учебном плане обучения студентов направления 43.03.01 «Сервис» направленности (профиля) Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства предусмотрен следующий объем Защиты выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты:

3 зачетные единицы, 108 часов, в том числе:

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

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);

- 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).

3 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-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	Применяет основные положения философских знаний в повседневной практической деятельности; использует философские знания для анализа	Применяет основные положения философских знаний в повседневной практической деятельности; использует философские знания для анализа	Применяет основные положения философских знаний в повседневной практической деятельности; использует философские знания для анализа

для анализа социальных процессов, объективной оценки социально-политической обстановки и нахождения эффективных приемов и способов в организации своей профессиональной деятельности	социальных процессов, объективной оценки социально-политической обстановки и нахождения эффективных приемов и способов в организации своей профессиональной деятельности по шаблону	социальных процессов, объективной оценки социально-политической обстановки и нахождения эффективных приемов и способов в организации своей профессиональной деятельности в типичных ситуациях	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 положениями философского знания в своей профессиональной деятельности	Владеет базовыми законами, категориями, методами, принципами и основными положениями философского знания в своей деятельности под внешним руководством	Владеет самостоятельными навыками применения законов категорий, методов, принципов и основных положений философского знания в своей профессиональной деятельности	Владеет навыками применения законов категорий, методов, принципов и основных положений 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	Применяет понятийный и категориальный аппарат, основные законы гуманитарных социальных наук в профессиональной деятельности;	Применяет современный математический инструментарий для решения содержательных экономических задач;

	материалом	рассчитывает, определяет, оценивает результаты хозяйственной деятельности субъектов рыночного хозяйства, строит модели их поведения	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, приводит их в определенную систему и обобщает в теоретические выводы	Владеет различными способами оценки эффективности экономических результатов деятельности в различных сферах
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	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	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	Анализирует речевую ситуацию и выбирает наиболее эффективную стратегию речевого поведения использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на родном языке в учебной и

родном языке в учебной и профессиональной деятельности	деятельности по шаблону	типичных ситуациях	профессиональной деятельности в нетипичных ситуациях
<p>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, выступать на собраниях с отчетами, докладам</p>	<p>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, выступать на собраниях с отчетами, докладам под внешним руководством</p>	<p>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 собраниях с отчетами, докладам</p>	<p>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 собраниях с отчетами, докладам в ситуациях повышенной сложности, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий</p>
<p>ОК-7 способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p>			
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>

<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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>
<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</p>	<p>Имеет представление об основных методах защиты</p>	<p>Знает и объясняет основные методы защиты</p>	<p>Знает и применяет основные методы защиты</p>

персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.	производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.	производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.
Уметь применять правила поведения в чрезвычайных ситуациях, основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Применяет правила поведения в чрезвычайных ситуациях, основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий по шаблону	Применяет правила поведения в чрезвычайных ситуациях, основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий в типичных ситуациях	Применяет правила поведения в чрезвычайных ситуациях, основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, 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 задач на основе информационной и библиографической культуры с применением	Имеет представление о процессах сбора, передачи, обработки, накопления и защиты информации; технологии их реализации, программном обеспечении, необходимом для	Знает и объясняет требования информационной безопасности при решении задач профессиональной деятельности; особенности построения современных	Знает и применяет основы информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать

информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	решения стандартных задач профессиональной деятельности	информационных сетей и баз данных; методы и инструменты работы с базами данных	различные источники информации по объекту сервиса
Уметь решает стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использует различные источники информации по объекту сервиса	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 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 отношений с учетом требований потребителя	Находит информацию об инновационных технологических процессах сервиса; оценивает психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	Находит и систематизирует информацию о производственно-технологической деятельности, выбирает и использует оптимальные технологические процессы с учетом клиентских отношений	Осуществляет элементы совершенствования технологических процессов сервиса; 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			
готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса			
Знать принципы и этапы построения	Знает общие правила организации	Знает и систематизирует правила организации работы контактной зоны	Знает и анализирует эффективные методы организации

контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания; теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида	работы контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания; теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида	предприятия сервиса; основные положения управления функционированием контактной зоны в системе менеджмента предприятия;	контактной зоны предприятия сервиса
Уметь анализировать и совершенствовать уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных, технических, информационных ресурсов	Осуществляет оценку организации контактной зоны предприятия сервиса по шаблону	Умеет идентифицировать формы и методы сервисного обслуживания для различных видов контактных зон; установить факторы, влияющие на эффективность процессов обслуживания в контактной зоне; определить ключевые требования к организации контактной зоны сервисного предприятия	Умеет организовать контактную зону предприятия сервиса на основе использования материальных, технических, информационных 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	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

сервисные услуги			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	Обладает базовыми навыками применения	Обладает навыками работы с научно-	Обладает навыками

навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	сервисных технологий в процессе предоставления услуг по шаблону	технической информацией, использования отечественного и зарубежного опыта для реализации задач применения сервисных технологий в профессиональной деятельности	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, 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			
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
Уметь принимать управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства	Умеет принимать управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства по шаблону	Умеет принимать управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства в типичных ситуациях	Умеет принимать эффективные тактические управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства в рамках имеющихся нормативно-законодательных и ресурсных ограничений
Владеть навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Владеет базовыми навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Владеет самостоятельными навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	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
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			
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

4 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 профессионального 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.

Примерный перечень задач для приложения с информацией по охране труда

Задача 1. В результате несчастного случая на производстве по заключению ВТЭК пострадавший утратил профессиональную трудоспособность на 30%. (Тр). Пенсия по инвалидности назначена 4500 руб. (П). Среднемесячный заработок до травматизма – 25 000 руб. (З). Степень вины пострадавшего определена администрацией с учетом заключения комиссии охраны труда профсоюза в 20% (В). Определить среднемесячное возмещение ущерба (У).

Задача 2. Определить расходы, связанные с подбором и обучением рабочего, заменяющего пострадавшего, если количество дней обучения – 40, дневная зарплата ученика – 200 руб., мастера – 600 руб. Среднегодовая (приведенная) выработка одного ученика – 30 000 руб. Среднегодовая выработка одного трудящегося до травматизма – 780 000 руб. Количество дней на производственный тренаж до полного выполнения производственных норм – 50, а затраты на материал и инструмент при обучении – 3200 руб.

Задача 3. После несчастного случая потерпевший потерял профессиональную трудоспособность на 50%. Среднемесячный заработок потерпевшего перед увечьем составлял 12 000 руб. Потерпевшему назначена пенсия по инвалидности 3400 руб. Определить размер возмещения по месяцам. Зарботок потерпевшего при работе с неполным рабочим днем составил в январе – 10 000 руб., феврале – 8000 руб., марте – 11 000 руб.

Задача 4. Определить показатели частоты и тяжести травматизма по предприятию, если за отчетный период произошло 7 несчастных случаев на производстве с утратой трудоспособности 190 дней, 3 несчастных случая – по пути на работу с утратой трудоспособности 60 дней, 1 несчастный случай – при выполнении общественной работы с утратой трудоспособности 8 дней и 4 бытовых несчастных случая – с утратой трудоспособности 52 дня. Указать, какие несчастные случаи следует включить в отчетность по травматизму. Среднесписочное число работающих на предприятии за отчетный период – 560 человек.

Задача 5. В момент включения компьютера бухгалтер была поражена электрическим током вследствие пробоя фазы на корпус. Определить ток, проходящий через тело человека и оценить опасность поражения в следующих случаях: 1) человек стоял на деревянном полу; 2) в момент включения одной рукой держался за трубы отопления. Сопротивление человека принять 1000 Ом, пола – 100 000 Ом, обуви – 50 000 Ом.

Задача 6. Определить экономический эффект от повышения производительности труда на животноводческом комплексе после внедрения отопительно-вентиляционной установки. Температура воздуха до внедрения была 10° , после – стала 18° . Среднегодовая выработка по животноводству на 1 работающего – 400 000 руб. Число работающих на комплексе – 23 чел. Коэффициент «человек-машина» принять равным 0,62.

Задача 7. В помещении бухгалтерии площадью 8×4 подвешено 4 лампы накаливания мощностью 60 Вт. Произвести расчет освещенности в помещении (метод удельной мощности).

Задача 8. Определить расходы предприятия по спасению и оказанию первой помощи пострадавшему, в доставке его в больницу и в ликвидации последствий несчастного случая, если количество людей, принимающих участие в оказании помощи и ликвидации последствий травматизма – 5 человек, затраченное время – 4 суток, среднегодовая выработка одного трудящегося – 480 000 руб., сумма затрат на транспортировку пострадавшего в больницу – 1500 руб., а размер среднедневного заработка – 600 руб.

Задача 9. В результате длительной работы в условиях повышенной загрязненности воздуха пылью и вредными газами у птичницы возникло профзаболевание. Определить размер материального ущерба предприятия, если известны: длительность временной нетрудоспособности – 4 месяца, постоянной полной потери трудоспособности – 6 мес. С переводом на инвалидность и выплатой пенсии в размере 8400 руб. в месяц, длительной частичной потери трудоспособности 32 месяца с получением пенсии в размере 4200 руб. и выполнением легкой работы. Средняя зарплата до профзаболевания – 28 000 руб. в месяц, а на легкой работе – 8 000 руб. в месяц.

Задача 10. В результате несчастного случая пострадавший потерял профессиональную трудоспособность. Определить размер материального ущерба предприятия, если известны: длительность временной потери трудоспособности – 5 месяцев, затем по заключению ВТЭК он направлен на обучение новой профессии на 5 мес. Это время ему выплачивалась стипендия 4500 руб. Среднемесячная зарплата до травмирования – 1900 руб.

Задача 11. Определить эффективность зануления, если защита электродвигателя выполнена предохранителями с током плавкой вставки 50А. Сопротивление петли фаза-нуль – 1,5 Ом.

Задача 12. Определить необходимую высоту молниеотвода, если высота защищаемого объекта – 6м, ширина – 5м, длина – 10м. Молниеотвод расположен по центру крыши здания.

Задача 13. Определить показатели частоты и тяжести травматизма по совхозу со среднесписочным составом 324 человека. За отчетный период произошло 2 несчастных случая: по пути на работу с утратой трудоспособности 61 день; 6 несчастных случаев на производстве с утратой трудоспособности 94 дня, из них 1 несчастный случай – при выполнении работы в личных целях, с утратой трудоспособности 5 дней; 1 несчастный случай – во время дежурства ДНД с

утратой трудоспособности 32 дня. Указать, какие несчастные случаи следует включить в отчетность по травматизму.

Задача 14. Определить необходимое количество ламп для освещения конторского помещения размером 5 x 5 м. Для освещения используются газоразрядные лампы ЛД 80. Высота подвеса светильника – 3м. Коэффициент запаса = 1,3.

Задача 15. Определить экономическую эффективность и срок окупаемости оздоровительных мероприятий, проведенных на предприятии с затратами 500 000 руб., в результате которых себестоимость единицы продукции снизилась с 2000 до 1900 руб., а годовой объем продукции составляет 8 000 штук в год.

Задача 16. Определить убытки из-за недоданой продукции в результате производственного травматизма, если число человеко-смен невыхода на работу из-за производственного травматизма составляет 220, среднесписочное число работающих – 630, а стоимость валовой продукции 52 млн. руб.

Задача 17. Произвести расчет роста производительности труда по ремонтной мастерской со среднесписочным числом работающих 38 чел. в результате сокращения заболеваемости до нормативного уровня, если базовые потери рабочего времени по временной нетрудоспособности в расчете на 1 рабочего (до улучшения условий труда) – 9,2 дня, нормативные потери рабочего времени по временной нетрудоспособности – 7,8 дней. Годовой фонд рабочего времени 1 рабочего (базовый) – 224 дня.

Задача 18. Определить показатель расходов на мероприятия по охране труда, если затраты на номенклатурные мероприятия по охране труда – 450 000 руб. Дополнительные затраты на приобретение спецодежды, спецобуви, СИЗ – 180 000 руб. Основные производственные фонды – 95 млн. руб.

Задача 19. Определить экономические потери предприятия из-за производственного травматизма, исчисляемые по зарплате с начислениями, если суммарное число невыходов на работу работников по причинам несчастных случаев, связанных с производством, за отчетный период составляет 200 человеко-смен, суммарное фактическое число человеко-смен, отработанных работниками за отчетный период = 20 000, а заработная плата с начислениями за этот период – 150 млн. руб.

Задача 20. Определить количество необходимых средств пожаротушения, которые должны быть размещены на территории совхоза, если там находятся:
1. Механическая мастерская площадью 1000 м².
2. Зерноток площадью 800 м².
3. Деревообрабатывающая мастерская площадью 300 м².
4. Служебные помещения – 200 м².

Задача 21. Определить количество воздуха, который необходимо удалить из вытяжного шкафа, имеющего размеры проемного окна 0,8 x 0,8 м при выполнении работ с аммиаком. Оценить кратность воздухообмена для этого случая, если объем вытяжного шкафа = 6 м³, ПДК аммиака – 20 мг/ м³.

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.

5 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.

6 Критерии 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.

К основным критериям оценки ВКР относятся:

1. Обоснованность актуальности темы ВКР, ясность и грамотность сформулированных цели и задач исследования, соответствие им содержания работы.

2. Самостоятельность, логичность и завершённость работы.

3. Полнота критического анализа литературы различных типов, включая научную литературу, материалы периодической печати, нормативные документы (при наличии), в том числе и на иностранных языках (при наличии).

4. Уровень систематизации теоретических и практических знаний по теме исследования, качество применения их для решения конкретных исследовательских задач.

5. Наличие обоснованных практических рекомендаций, сделанных исходя из полученных результатов исследовательской деятельности, их связь с теоретическими положениями, соответствие поставленным целям, задачам и гипотезе работы.

6. Правильность оформления ВКР.

В ходе процедуры защиты ВКР также оценивается общий уровень коммуникативной компетентности обучающегося, применение электронно-информационных средств для представления результатов исследования, оригинальность текста и отсутствие некорректного заимствования, в целом готовность к профессиональной деятельности, овладение соответствующими компетенциями в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

При выставлении оценки комиссия руководствуется примерными критериями оценки ВКР

Оценка	Примерные критерии
«отлично»	Соответствие содержания работы заданию. Глубина анализа и обоснованность разработанных предложений. Грамотность, логичность изложения, оригинальность (если таковая имеется) подачи материала. Список и характер используемых литературных источников соответствуют современным взглядам отечественных и зарубежных специалистов по исследуемой проблеме. Дается его всесторонний анализ. Полно представлены фактические материалы, дается всесторонний анализ, выводы аргументированы. Работа оформлена в соответствии с требованиями. Иллюстрированный материал выполнен хорошо и умело использован. Доклад на защите раскрывает содержание работы, ответы на вопросы членов комиссии четкие. Демонстрирует высокий уровень сформированности общепрофессиональных, профессиональных и специальных компетенций.
«хорошо»	Соответствие критериев в п. 1. при достаточной глубине раскрытия темы, однако имеются некоторые погрешности, не носящие принципиального характера. Ответы получены в основном на все вопросы членов комиссии. Демонстрирует продвинутый уровень сформированности общепрофессиональных, профессиональных и специальных компетенций.
«удовлетворительно»	Поверхностное выполнение одного из разделов. не исследована история рассматриваемых вопросов или недостаточно полно проанализировано современное состояние. Привлечен небольшой объем фактического материала, но его анализ выполнен на уровне констатации фактов или выводы расплывчаты, предположения не конкретны, не обоснованы. Работа оформлена небрежно. Есть замечания, некоторые из них принципиального характера. Демонстрирует пороговый уровень сформированности общепрофессиональных, профессиональных и специальных компетенций.
«неудовлетворительно»	Содержание работы поверхностно, компилятивно. Имеются принципиальные замечания. Доклад слабо раскрывает тему выпускной квалификационной работы, иллюстрационный материал поверхностен. Не получено ответов на вопросы членов ГЭК.

Оценки по итогам защиты ВКР объявляются комиссией в день защиты после оформления в установленном порядке протокола заседания комиссии.

Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ проводятся с учётом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

По результатам государственной итоговой аттестации выпускника

комиссия принимает решение, которое оформляется протоколом, о присвоении ему (ей) квалификации по направлению подготовки и о выдаче документа о высшем образовании (в том числе диплома с отличием).

7 Список рекомендуемой литературы

а) 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>

б) 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. МАТНСАД 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>

в) 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](#)).

г) Ресурсы сети Интернет

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

2 ИПОТЕКА ПО СОВРЕМЕННОМУ РОССИЙСКОМУ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ

2.1 Понятие, характеристика и формы ипотечного кредита

Для дальнейшего правильного понимания необходимо определить различия в понятиях объекта залога и объекта кредитования.

Объект залога – недвижимое имущество (жилое помещение – дом, квартира и т.д.), служащее обеспечением обязательства заемщика.

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.

$$A \times B + C = D \quad (1)$$

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. Шафронова, 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.)

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ

1. РАЗРАБОТАНА:

Доцент кафедры экономики и
управления

должность



подпись

Баранова И.А.

расшифровка подписи

06.03.18

дата

2. УТВЕРЖДЕНА:

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

Заведующий кафедрой


(подпись)

Бабич О.В.

3. СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП по направлению 43.03.01 «Сервис»

 (И.А. Баранова)

(подпись)

«06» марта 2018 г.

ЛИСТ ОБНОВЛЕНИЯ

Методических рекомендаций по подготовке к процедуре защиты и защите выпускной квалификационной работы

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 методических рекомендаций по подготовке к процедуре защиты и защите выпускной квалификационной работы:

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 Lime», 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)