МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Брянский государственный университет
имени академика И.Г. Петровского»**

Кафедра экономики и управления

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат:
00D6367F0537C70B4A3F9E725A14994761
Владелец: Калоша Александр Иванович
Действителен: с 26.03.2024 до 19.06.2025

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____Милюченко Л.С.
«5» мая 2023 г.

ПРОГРАММА

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки
43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль)
Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства

Уровень высшего образования
бакалавриат

Форма обучения:

очная

2023 год

Содержание

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....3
1. ЦЕЛЬ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ (ГИА).....4
2. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА.....13
2.1 Компетенции обучающегося, выносимые на государственный экзамен 13
2.2 Паспорт фонда оценочных средств государственного экзамена 14
2.3 Примерный перечень вопросов к государственному экзамену.....20
2.4 Критерии и показатели оценивания результатов 26
государственного экзамена 26
2.5 Методические рекомендации выпускникам по подготовке к государственному экзамену.....27
2.6 Список рекомендуемой учебно-методической литературы 30
3. ПРОГРАММА ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ВКР).....34
3.1 Цель и задачи ВКР 34
3.2 Компетенции, выносимые при подготовке и защите ВКР.....34
3.3 Методические рекомендации по подготовке и защите ВКР.....36
3.4 Критерии и показатели оценки результатов защиты ВКР 45
3.5 Список рекомендуемой литературы.....46

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

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

Нормативно-правовую базу разработки программы ГИА составляют:

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

2. Федеральный государственный образовательный стандарт по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и уровню высшего образования - бакалавриат, утвержденный приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 514 (далее – ФГОС ВО) с изменениями, внесенными приказом Минобрнауки России 8 февраля 2021г. №83 (зарегистрирован Минюстом России 12.03.2021, рег.№62739), приказом Минобрнауки России 26 ноября 2020 г. №1456 (зарегистрирован Минюстом России 27.05.2021, рег.№63650); приказом Минобрнауки России от 19 июля 2022 г. № 662 (зарегистрирован Минюстом России 07.10.2022 рег. № 70414); приказом Минобрнауки России от 27 февраля 2023 г. № 208 (зарегистрирован Минюстом России 31.03.2023 №72833.

3. Приказ Минобрнауки России от 06.04.2021 №245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

4. Приказ Минобрнауки России от 29.06.2015 №636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» (с изм. и доп.).

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 07.04.2022г., протокол №4 (приказ БГУ от 08.04.2022 г. №55).

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 БГУ от 01.12.2015г. №2486 – ст с изменениями, внесёнными приказами БГУ от 05.09.2017г. №1271, от 08.04.2022 г. №55).

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 БГУ от 31.03.2016г. №400 с изменениями, внесёнными приказами БГУ от 30.05.2016 №767, от 05.09.2017 г. №1271, от 08.04.2022 г. №55).

8. Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий в ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского», утверждённый решением учёного совета Университета от 23.12.2020г., протокол №13 (приказ БГУ от 24.12.2020г. №146 с изменениями, внесёнными приказами БГУ от 08.04.2022 г. №55, от 29.03.2024 г. №37).

9. 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 БГУ от 30.09.2019г. №105 с изменениями, внесёнными приказом БГУ от 08.04.2022 г. №55).

10. Положение о подготовке и защите выпускной квалификационной работы в виде стартапа 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 06.04.2023г., протокол №3 (приказ БГУ от 06.04.2023г. №46).

1. ЦЕЛЬ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ (ГИА)

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

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

Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
	УК-1.	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи

Системное и критическое мышление	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи
		УК-1.3. Рассматривает различные точки зрения на поставленную задачу и выявляет степень их доказательности в рамках научного мировоззрения
		УК-1.4. Определяет возможные варианты решения поставленной задачи, аргументированно оценивая их достоинства и недостатки
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Проводит декомпозицию поставленной цели проекта в задачах
		УК-2.2. Осуществляет поиск необходимой информации для достижения задач проекта
		УК-2.3. Выявляет и анализирует различные способы решения задач в рамках поставленной цели и аргументирует их выбор, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
		УК-2.4. Представляет результаты решения задач в рамках цели проекта
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде
		УК-3.2. Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе
		УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата
		УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвует в обмене информацией, знанием и опытом, в презентации результатов работы команды
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает коммуникативные стратегии и тактики, стиль общения на русском языке в зависимости от целей и условий партнёрства, ситуации взаимодействия
		УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском языке, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем
		УК-4.3. Грамотно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на иностранном(ых) языке(ах)
		УК-4.4. Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на иностранном(ых) языке(ах) с учетом социокультурных особенностей
		УК-4.5. Осуществляет поиск необходимой информации для решения коммуникативных

		задач с применением информационно-коммуникационных технологий
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Находит и использует необходимую для взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных и национальных групп
		УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах
		УК-5.3. Выстраивает взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей на принципах толерантности и этических нормах
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Определяет свои личные ресурсы, возможности и ограничения для достижения поставленной цели
		УК-6.2. Создаёт и достраивает индивидуальную траекторию саморазвития и профессионального роста
		УК-6.3. Использует инструменты рационального распределения временных и информационных ресурсов
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности
		УК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности
		УК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в	УК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния элементов среды обитания
		УК-8.2. Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках профессиональной деятельности
		УК-8.3. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте
		УК-8.4. Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов, оказывает помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях

	том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике
		УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски
Гражданская позиция	УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1. Демонстрирует знание правовых норм в сфере противодействия экстремизму, терроризму, коррупционному поведению в Российской Федерации, приоритетные задачи государства в борьбе с экстремизмом, терроризмом и коррупцией
		УК-10.2. Анализирует факторы формирования экстремистского и коррупционного поведения
		УК-10.3. Выбирает инструменты и методы противодействия экстремизму, терроризму и коррупционному поведению в профессиональной деятельности

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Демонстрирует знание видов и средств реализации технологических новаций в сфере сервиса и современное программное обеспечение в сервисной деятельности
		ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.

		ОПК-1.3. Осуществляет выбор общих и частных методов использования технологических новаций в сфере сервиса
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Демонстрирует знание функций управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
		ОПК-2.2. Использует знания и умения в области деловых коммуникаций для реализации функций управления
		ОПК-2.3. Определяет динамику и перспективы организации сервисной деятельности, исходя из потребностей общества, задач социальных институтов общества, наличия собственных и привлекаемых ресурсов, интересов и запросов населения
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Демонстрирует знание основных положений обеспечения заданного уровня качества обслуживания потребителя, основные концепции управления качеством услуг
		ОПК-3.2. Формулирует методы оценки качества процессов оказания услуг
		ОПК-3.3. Осуществляет выбор методов обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Демонстрирует знание средств и методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг
		ОПК-4.2. Осуществляет отбор методов организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий
		ОПК-4.3. Применяет различные формы, методы и средства анализа внешних

		и внутренних условий функционирования рынка
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Понимает базовые принципы принятия экономически-обоснованных решений на микро-, макро- и мировом уровне
		ОПК-5.2. Проводит обоснованный отбор и применяет методы анализа и оценки финансово-экономических показателей организаций сервиса
		ОПК-5.3. Рассматривает и предлагает возможные варианты обеспечения экономической эффективности организации сервиса
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Демонстрирует знание правовых норм действующего законодательства, регулирующих отношения в сфере сервиса
		ОПК-6.2. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в сфере сервиса
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Демонстрирует знание основ системного подхода к анализу природных и техногенных опасностей и обеспечению безопасности обслуживания потребителей
		ОПК-7.2 Идентифицирует основные опасности среды обитания человека, оценивает риск их реализации при организации сервисной деятельности
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Демонстрирует знание современных информационных технологий и понимание принципов их работы
		ОПК-8.2. Умеет в конкретных ситуациях осуществлять дифференцированный отбор современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности
		ОПК-8.3. Владеет опытом решения профессиональных задач на основе

		понимания принципов работы информационно-коммуникационных технологий

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий		
	ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Демонстрирует знание правил организации работы контактной зоны предприятий сервиса с учетом требований потребителя
		ПК-1.2. Критически оценивает методы консультирования потребителей и согласование вида, формы и объема процесса сервиса.
		ПК-1.3. Осуществляет выбор стратегий поведения фирмы на рынке услуг на основе клиентоориентированных технологий
	ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1. Демонстрирует знание технологий организации сервисной деятельности и работы исполнителей в сфере ЖКХ
		ПК-2.2. Классифицирует и дает оценку производственным ресурсам организаций жилищно-коммунального хозяйства
		ПК-2.3. Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
		ПК-2.4. Соблюдает требования к организации сервисной деятельности предприятий сферы ЖКХ
	ПК-3. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.1. Демонстрирует знание этапов подготовки и ресурсного обеспечения проектов в сфере ЖКХ
		ПК-3.2. Осуществляет выбор действий по планированию и организации проектов в сфере сервиса
		ПК-3.3.

		Рассматривает и предлагает возможные варианты управления процессами и проектами в ЖКХ
Тип задач профессиональной деятельности: технологический		
	ПК-4. Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПК-4.1. Демонстрирует знание разработки и использования технологий предоставления жилищно-коммунальных услуг
		ПК-4.2. Критически оценивает технологии процесса сервиса и организации коммунальной инфраструктуры
		ПК-4.3. Способен определять соответствие технологий процесса оказания жилищно-коммунальных услуг действующим стандартам
	ПК-5. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК-5.1. Демонстрирует знание современных инновационных технологий при осуществлении сервисной деятельности
		ПК-5.2. Определяет и оценивает потребность в ресурсах при разработке новых форм управления, видов услуг, более эффективных форм обслуживания
		ПК-5.3. Осуществляет оценку и выбор инновационных технологий, которые целесообразно применять в процессе предоставления услуг предприятий ЖКХ

Государственная итоговая аттестация включает:

1. Подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена

Экзамен проводится по основным дисциплинам, формирующим компетенции.

Объем:

3 зачетных единиц, 108 часов, в том числе:

- контактная аудиторная работа – 4 часа;
- самостоятельная работа – 95 часов;
- контроль – 9 часов.

2. Выполнение и защиту выпускной квалификационной работы.

Объем:

6 зачетных единиц, 216 часов, в том числе:

- самостоятельная работа – 207 часов;

- контроль – 9 часов.

2. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

2.1 Компетенции обучающегося, выносимые на государственный экзамен

В ходе государственного экзамена проверяется сформированность следующих компетенций:

УК 1 - способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК 2 - способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

УК 3 – способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК 4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

УК 5 - способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

УК 6 - способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

УК 7 - способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

УК 8 - способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

УК 9 - способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности;

УК 10 - способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности;

ОПК 1 - способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;

ОПК 2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

ОПК 3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК 4 - способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

ОПК 5 - способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК 6 - способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

ОПК 7 - способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

ОПК 8 - способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

ПК 1 - способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК 2 - способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности;

ПК 3 - способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;

ПК 4 - способен к разработке технологии процесса сервиса;

ПК 5 - способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

2.2 Паспорт фонда оценочных средств государственного экзамена

Компетенция	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Номер оценочного задания *(из примерного перечня вопросов и заданий государственного экзамена)*
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи	6,9, 16, 31, 45
	УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи	33, 53, 71 Задача 1
	УК-1.3. Рассматривает различные точки зрения на поставленную задачу и выявляет степень их доказательности в рамках научного мировоззрения	72, 88,
	УК-1.4. Определяет возможные варианты решения поставленной задачи, аргументированно оценивая их достоинства и недостатки	89, 91
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Проводит декомпозицию поставленной цели проекта в задачах	1, 5,7, 23
	УК-2.2. Осуществляет поиск необходимой информации для достижения задач проекта	32, 44
	УК-2.3. Выявляет и анализирует различные способы решения задач в рамках поставленной цели и аргументирует их выбор, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	46, 54
	УК-2.4. Представляет результаты решения задач в рамках цели проекта	30, 70

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	2, 15, 87
	УК-3.2. Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе	17, 22
	УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	81, 82, 83
	УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвует в обмене информацией, знанием и опытом, в презентации результатов работы команды	90, 69
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает коммуникативные стратегии и тактики, стиль общения на русском языке в зависимости от целей и условий партнёрства, ситуации взаимодействия	34, 43, 52
	УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском языке, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем	28, 47
	УК-4.3. Грамотно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на иностранном(ых) языке(ах)	86, 103, 104
	УК-4.4. Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на иностранном(ых) языке(ах) с учетом социокультурных особенностей	74, 49
	УК-4.5. Осуществляет поиск необходимой информации для решения коммуникативных задач с применением информационно-коммуникационных технологий	104, 107
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Находит и использует необходимую для взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных и национальных групп	3, 4, 21, 55, 85
	УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах	35, 36, 48, 67, 68
	УК-5.3. Выстраивает взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей на принципах толерантности и этических нормах	77, 78, 79
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на	УК-6.1. Определяет свои личные ресурсы, возможности и ограничения для достижения поставленной цели	13,18, 20, 29, 75, 62, 65
	УК-6.2. Создаёт и достраивает индивидуальную траекторию саморазвития и профессионального роста	26, 19, 27, 56, 64, 77

основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.3. Использует инструменты рационального распределения временных и информационных ресурсов	8, 7, 41, 51
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности	11, 37, 57
	УК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности	42, 50, 66, 76
	УК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности	25, 26, 59, 63, 78
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния элементов среды обитания	58, 74
	УК-8.2. Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках профессиональной деятельности	3, 5, 6
	УК-8.3. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте	8, 10, 33
	УК-8.4. Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов, оказывает помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях	38, 73
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	12, 14, 28
	УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски	36, 47
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям	УК-10.1. Демонстрирует знание правовых норм в сфере противодействия коррупции в Российской Федерации, приоритетные задачи государства в борьбе с коррупцией	1, 15, 27
	УК-10.2. Анализирует факторы формирования коррупционного поведения и его виды	5

экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.3. Выбирает инструменты и методы формирования нетерпимого отношения к коррупционному поведению и его пресечения	19
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Демонстрирует знание видов и средств реализации технологических новаций в сфере сервиса и современное программное обеспечение в сервисной деятельности	28, 67
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.	39, 49, 52
	ОПК-1.3. Осуществляет выбор общих и частных методов использования технологических новаций в сфере сервиса	Задачи 1-30
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Демонстрирует знание функций управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	Задачи 1-30
	ОПК-2.2. Использует знания и умения в области деловых коммуникаций для реализации функций управления	Задачи 1-30
	ОПК-2.3. Определяет динамику и перспективы организации сервисной деятельности, исходя из потребностей общества, задач социальных институтов общества, наличия собственных и привлекаемых ресурсов, интересов и запросов населения	Задачи 1-30
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Демонстрирует знание основных положений обеспечения заданного уровня качества обслуживания потребителя, основные концепции управления качеством услуг	12, 14, 60
	ОПК-3.2. Формулирует методы оценки качества процессов оказания услуг	25, 40,
	ОПК-3.3. Осуществляет выбор методов обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	43, 47
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и	ОПК-4.1. Демонстрирует знание средств и методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг	9, 10, 14
	ОПК-4.2. Осуществляет отбор методов организации	15, 47, 49

продвижение сервисных продуктов	продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий	
	ОПК-4.3. Применяет различные формы, методы и средства анализа внешних и внутренних условий функционирования рынка	Задачи 1-30
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Понимает базовые принципы принятия экономически-обоснованных решений на микро-, макро- и мировом уровне	32, 35, 36
	ОПК-5.2. Проводит обоснованный отбор и применяет методы анализа и оценки финансово-экономических показателей организаций сервиса	61, 65
	ОПК-5.3. Рассматривает и предлагает возможные варианты обеспечения экономической эффективности организации сервиса	Задачи 1-30
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Демонстрирует знание правовых норм действующего законодательства, регулирующих отношения в сфере сервиса	16, 19, 27
	ОПК-6.2. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в сфере сервиса	17, 18, 30
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Демонстрирует знание основ системного подхода к анализу природных и техногенных опасностей и обеспечению безопасности обслуживания потребителей	21, 22
	ОПК-7.2 Идентифицирует основные опасности среды обитания человека, оценивает риск их реализации при организации сервисной деятельности	40, 42
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Демонстрирует знание современных информационных технологий и понимание принципов их работы	18, 49
	ОПК-8.2. Умеет в конкретных ситуациях осуществлять дифференцированный отбор современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	35, 37
	ОПК-8.3. Владеет опытом решения профессиональных задач на основе понимания принципов работы информационно-коммуникационных технологий	Задачи 1-30
ПК-1.	ПК-1.1.	50, 57, 58

Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Демонстрирует знание правил организации работы контактной зоны предприятий сервиса с учетом требований потребителя	
	ПК-1.2. Критически оценивает методы консультирования потребителей и согласование вида, формы и объема процесса сервиса.	26, 41, 44
	ПК-1.3. Осуществляет выбор стратегий поведения фирмы на рынке услуг на основе клиентоориентированных технологий	Задачи 1-30
ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1. Демонстрирует знание технологий организации сервисной деятельности и работы исполнителей в сфере ЖКХ	63, 68, 69
	ПК-2.2. Классифицирует и дает оценку производственным ресурсам организаций жилищно-коммунального хозяйства	55, 72
	ПК-2.3. Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	Задачи 1-30
	ПК-2.4. Соблюдает требования к организации сервисной деятельности предприятий сферы ЖКХ	Задачи 1-30
ПК-3. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.1. Демонстрирует знание этапов подготовки и ресурсного обеспечения проектов в сфере ЖКХ	9, 12
	ПК-3.2. Осуществляет выбор действий по планированию и организации проектов в сфере сервиса	24, 25, 78
	ПК-3.3. Рассматривает и предлагает возможные варианты управления процессами и проектами в ЖКХ	Задачи 1-30
ПК-4. Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПК-4.1. Демонстрирует знание разработки и использования технологий предоставления жилищно-коммунальных услуг	64, 65
	ПК-4.2. Критически оценивает технологии процесса сервиса и организации коммунальной инфраструктуры	28, 29
	ПК-4.3. Способен определять соответствие технологий процесса оказания жилищно-коммунальных услуг действующим стандартам	Задачи 1-30
ПК-5. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК-5.1. Демонстрирует знание современных инновационных технологий при осуществлении сервисной деятельности	45, 52, 53
	ПК-5.2. Определяет и оценивает потребность в ресурсах при разработке новых форм управления, видов услуг, более эффективных форм обслуживания	48, 80
	ПК-5.3. Осуществляет оценку и выбор инновационных	Задачи 1-30

	технологий, которые целесообразно применять в процессе предоставления услуг предприятий ЖКХ	

2.3 Примерный перечень вопросов к государственному экзамену

1. Охарактеризуйте жилищный фонд и его содержание.
2. Охарактеризуйте виды жилищного фонда: социальный, коммерческий и специализированный жилищный фонд.
3. Укажите субъекты жилищных отношений и их функции.
4. Укажите структуру жилищно-коммунального хозяйства.
5. Охарактеризуйте жилищные услуги.
6. Реформирование жилищно-коммунального хозяйства: раскройте необходимость, основные направления и результаты.
7. Укажите общие проблемы управления и реформирования жилищно-коммунального хозяйства.
8. Раскройте задачи органов местного самоуправления по реформированию жилищно-коммунального хозяйства.
9. Укажите государственные и муниципальные органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
10. Раскройте основы управления многоквартирными домами.
11. Укажите особенности социальной политики при реформировании сферы жилищно-коммунального хозяйства.
12. Раскройте сущность ценообразования и тарифов на услуги жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной энергетики.
13. Охарактеризуйте права и обязанности жителя как собственника жилого помещения в многоквартирном доме.
14. Охарактеризуйте товарищество собственников жилья: статус и содержание.
15. Охарактеризуйте процесс создания и деятельности товарищества собственников жилья на современном этапе.
16. Охарактеризуйте деятельность жилищных и жилищно-строительных кооперативов.
17. Раскройте особенности проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах.
18. Укажите порядок лицензирования деятельности по управлению многоквартирными домами.
19. Охарактеризуйте налогообложение предприятий жилищно-коммунального хозяйства.
20. Раскройте роль и место управляющих организаций в системе жилищно-коммунального хозяйства.
21. Укажите способы управления многоквартирным домом. Плюсы и минусы различных форм управления.
22. Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства: раскройте цели, задачи и полученные результаты.
23. Охарактеризуйте коммунальное хозяйство и инфраструктуру.
24. Предприятия жилищно-коммунального хозяйства: раскройте понятие, структуру, проблемы функционирования.
25. Охарактеризуйте услугу теплоснабжения и порядок подключения энергопринимающих устройств к теплосетям, допуск в эксплуатацию.
26. Раскройте сущность энергосбережения и направления сокращения потерь электрической и тепловой энергии.
27. Укажите порядок контроля качества коммунальных услуг и осуществления перерасчета платы при недопоставках.

28. Укажите порядок контроля качества жилищных услуг и осуществления перерасчета платы при оказании услуг/выполнении работ ненадлежащего качества.

29. Охарактеризуйте порядок проведения экспертизы качества коммунальной услуги.

30. Укажите права потребителей жилищно-коммунальных услуг.

31. Охарактеризуйте понятие, функции и способы дистанционного управления жилищно-коммунальным хозяйством.

32. Укажите общие принципы регулирования тарифов и надбавок на жилищно-коммунальные услуги, а также порядок установления тарифов на жилищно-коммунальные услуги.

33. Норматив потребления коммунальных услуг: раскройте понятие, методы определения и порядок установления.

34. Охарактеризуйте структуру и состав жилищно-коммунального хозяйства в городах России.

35. Охарактеризуйте оборотные средства жилищно-коммунального хозяйства.

36. Раскройте структуру доходов и расходов в жилищно-коммунальном хозяйстве городов России.

37. Охарактеризуйте монопольную власть организаций коммунального комплекса.

38. Укажите направления развития конкуренции в коммунальной сфере и роль антимонопольного законодательства.

39. Охарактеризуйте правила пользования общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме.

40. Укажите структуру государственных и муниципальных органов управления жилищно-коммунальным хозяйством в России.

41. Укажите основные формы привлечения финансовых ресурсов в жилищно-коммунальное хозяйство и капитальное строительство.

42. Раскройте содержание и особенности финансовых отношений в жилищно-коммунальном хозяйстве.

43. Укажите нормативную и правовую база функционирования жилищно-коммунального хозяйства в России.

44. Укажите принципы формирования тарифов на основные услуги жилищно-коммунального хозяйства в городах России.

45. Охарактеризуйте роль, место и функции жилищно-коммунального хозяйства в национальной экономике.

46. Укажите перспективы развития городского жилищно-коммунального комплекса.

47. Охарактеризуйте ремонтно-воспроизводственную политику в сфере жилищного фонда.

48. Охарактеризуйте государственную инвестиционную политику развития объектов коммунальной инфраструктуры.

49. Укажите формы бюджетных инвестиций в объекты коммунальной инфраструктуры.

50. Раскройте сущность формирования инвестиционных программ организаций коммунального комплекса.

51. Охарактеризуйте систему управления, эксплуатации и контроля в жилищно-коммунальном хозяйстве.

52. Укажите способы управления общим имуществом многоквартирных домов.

53. Укажите роль приватизации и концессии в рамках реформы жилищного и коммунального хозяйства.

54. Укажите приоритеты государственной политики в жилищно-коммунальной сфере

55. Раскройте сущность государственного финансирования и привлечения внебюджетных инвестиций в модернизацию жилищного и коммунального хозяйства.

56. Охарактеризуйте современные модели финансирования восстановления и проведения капитальных ремонтов объектов жилищной недвижимости.

57. Охарактеризуйте бизнес-план как инструмент формирования и реализации стратегии управления многоквартирным домом.

58. Укажите правовые аспекты подключения объектов капитального строительства к централизованным системам холодного и горячего водоснабжения, и водоотведения.

59. Охарактеризуйте услугу энерго- и теплоснабжения потребителей.

60. Охарактеризуйте ресурсосберегающие технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве.

61. Охарактеризуйте систему сбора и утилизации твердых бытовых отходов и крупногабаритного мусора в городском хозяйстве.

62. Охарактеризуйте использование современных методов контроля качества предоставляемых жилищных и коммунальных услуг, реализацию мер экологической безопасности.

63. Раскройте сущность управления инвестиционными и инновационными проектами развития жилищного фонда, объектов коммунальной инфраструктуры

64. Сформулируйте базовые принципы организации бизнеса в сфере услуг и технологии организации предпринимательства в жилищно-коммунальной сфере.

65. Исследуйте формирование выручки от реализации жилищно-коммунальных услуг.

66. Соотнесите прибыль и рентабельность предприятия сферы услуг.

67. Охарактеризуйте трудовые ресурсы организаций: классификация персонала, структурная характеристика персонала, эффективность использования трудовых ресурсов.

68. Охарактеризуйте предпринимательство как особый вид профессиональной деятельности, раскройте идеологию и историю развития предпринимательской деятельности.

69. Раскройте типологию и структуру предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

70. Определите условия осуществления предпринимательской деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

71. Опишите процесс подготовки к государственной регистрации юридического лица.

72. Опишите процедуру постановки организации на учет в налоговой инспекции, органах статистики, государственных внебюджетных фондах.

73. Охарактеризуйте порядок регистрации индивидуального предпринимателя в системе жилищно-коммунального хозяйства.

74. Сопоставьте сущность и виды эффективности в сервисе, раскройте систему показателей экономической эффективности бизнеса.

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

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

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

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

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

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

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

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

83. Охарактеризуйте технологии эффективного управления предпринимательской деятельностью.

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

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

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

87. Опишите технологическое оборудование предприятий жилищно-коммунального хозяйства.

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

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

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

Практические задания к государственному экзамену

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

2. По данным табеля учета рабочего времени, работник отработал неполный рабочий месяц — 152 ч. Согласно штатному расписанию, часовая тарифная ставка слесаря механосборочных работ 5 разряда — 280,20 руб. Определите доход работника за этот месяц.

3. Затраты жилищно-коммунального предприятия на приобретение материалов составили 600 тыс. руб. (без НДС). В результате их запуска в производство предприятие выпустило и реализовало товаров на сумму 2 200 тыс. руб. (без НДС). Ставка НДС – 20%. Определить сумму внесенного в бюджет НДС.

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

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

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

7. Предприятие по вывозу и утилизации твердых бытовых отходов ОАО «Фаун» по отчету за год получило: выручку от реализации произведенной продукции с НДС в сумме 3100 тыс. руб.; имущество от других лиц в порядке предварительной оплаты товаров,

которые определяют доходы и расходы по методу начисления – в размере 130 тыс. руб.; при этом себестоимость составила 1650 тыс. руб.; от долевого участия в другой организации получено 220 тыс. руб.; расходы на содержание переданного по договору аренды имущества – 48 тыс. руб.; расходы в виде суммы начисленных налогоплательщиком дивидендов в размере 250 тыс. руб. Определить налогооблагаемую базу и налог на прибыль за год.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22. АО «Звезда» в течение года проводило текущий ремонт общежития, в результате чего сумма произведенных им расходов по содержанию объекта жилищно-коммунального хозяйства, находящегося на балансе организации, составила 1240 тыс. руб. По нормативу, установленному местной администрацией, расходы на содержание общежития не должны превышать 1 млн. руб. в год. Организация не имеет статуса градообразующей. Определите сумму, на которую может быть сокращен налог на прибыль организации в связи с осуществлением расходов на содержание общежития, находящегося на его балансе.

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

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

25. Установка двух счётчиков воды (холодной и горячей) стоит 3500 рублей. До установки счётчиков за воду платили 1700 рублей ежемесячно. После установки счётчиков ежемесячная оплата воды стала составлять 1100 рублей. Через какое наименьшее количество месяцев экономия по оплате воды превысит затраты на установку счётчиков, если тарифы на воду не изменятся?

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

27. Первоначальный вариант годового плана водопровода предусматривал реализацию 6 млн.м3 воды. Оплата за потребленную электроэнергию (одноставочный тариф) – 2892 тыс. руб., амортизационные отчисления 1551 тыс. руб., затраты на оплату труда повременщиков с отчислениями на социальные нужды 2381 тыс. руб., уточненный план реализации воды выше первоначального на 10%. Определите указанные затраты в общей сумме и на 1 м3 воды по первоначальному и уточненному вариантам и их отклонение от первоначального плана.

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

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

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

2.4 Критерии и показатели оценивания результатов государственного экзамена

Примерные критерии и показатели оценки знаний

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

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

		- отсутствие ответа.

Примерные критерии и показатели оценки умений

Критерии оценки умений: ***точность и полнота***.

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

Примерные показатели оценивания результатов обучения студентов

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

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

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

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

2.6 Методические рекомендации выпускникам по подготовке к государственному экзамену

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

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

организационно-управленческая деятельность:

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;

- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;

- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;

- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;

- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса.

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

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

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

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

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

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

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

В результате изучения дисциплины студенты должны овладеть теоретическими знаниями о современных методах и системах управления в сфере социально-культурного сервиса; усвоить современные принципы анализа и классификации сервисных услуг, основные методологические

принципы выявления, изучения, определения и управления в сфере ЖКХ, основные понятия «сервисная деятельность», «качество услуг», «контактная зона», «жилищный фонд», «спрос потребителя», «технологии в ЖКХ»; уметь проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя, выполнять инновационные проекты в сфере сервиса, разбираться в контроле качества процессов сервиса, параметрах технологических процессов, используемых ресурсов, знать специфические особенности проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

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

Процедура сдачи государственного экзамена:

1. Приказом ректора университета утверждается государственная экзаменационная комиссии, состав которой доводится до сведения студентов.
2. Допуск каждого студента к государственному экзамену осуществляется приказом ректора университета.
3. В соответствии с программой государственных экзаменов проводятся консультации.
4. Подготавливается учебно-программная документация, справочная и нормативная литература.
5. Сроки проведения экзамена и консультаций проводят по утверждённому расписанию.
6. Экзаменационные билеты утверждаются на Ученом Совете финансово-экономического факультета подписываются председателем Ученого Совета факультета и заведующим выпускающей кафедры.
7. Экзаменационный билет состоит из:3-х теоретических и одного практического вопроса.
8. При подготовке к ответу в устной форме студенты делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем экзаменационной комиссии листах бумаги со штампом факультета. На подготовку к ответу первому студенту предоставляется до 45 минут, остальные студенты отвечают в порядке очередности.
9. При необходимости студенту после ответа на вопрос билета задаются дополнительные вопросы.
10. После завершения ответа члены экзаменационной комиссии, с разрешения ее председателя, могут задавать студенту дополнительные вопросы, не выходящие за пределы программы государственного экзамена. На ответ студента по билету и вопросы членов комиссии отводится не более 30 минут.

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

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

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

2.6.1. Основная литература

1.Сервис : организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 248 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697061 – ISBN 978-5-394-04914-9. – Текст : электронный.

2.Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. – 82 с. : ил., табл., схем – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

Плешкова, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие : [16+] / Н. А. Плешкова, Г. А. Подзорова, А. Н. Кирюхина ; Кемеровский государственный университет. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2021. – 110 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700670 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8353-2892-5. – Текст : электронный.

2.6.2. Дополнительная литература

1. Безопасность жизнедеятельности : учебник / В. О. Евсеев, В. В. Кастерин, Т. А. Коржинек [и др.] ; под ред. Е. И. Холостовой, О. Г. Прохоровой. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 452 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684378. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04584-4. – Текст : электронный.

2. 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.

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. - URL: http://biblioclub.ru

4. Лаврова, А. П. Управление рисками : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / А. П. Лаврова ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. – 166 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699453. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-600-03281-1. – Текст : электронный.

5. Лаврова, А. П. Экономика и предпринимательство : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / А. П. Лаврова ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. – 198 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699447. – Текст : электронный.

6. Микроэкономические основы деятельности фирмы в индустриальном секторе : учебник : [16+] / В. В. Ефремова, А. М. Королева, М. М. Мухаббат, Т. В. Яблочкина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 384 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618869. – Библиогр.: с. 365-375. – ISBN 978-5-4499-2591-6. – DOI 10.23681/618869. – Текст : электронный.

7. Нинштиль, Е.Ю. Организация и технология производства услуг : учебное пособие : [16+] / Е.Ю. Нинштиль, 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

8. 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.

9. Синяева, И. М. Маркетинг услуг : учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев ; под ред. Л. П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 251 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684412. – Библиогр. в кн.

– ISBN 978-5-394-04575-2. – Текст : электронный.

10. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие : [16+] / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2021. – 72 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700999. – Текст : электронный.

11. Экономика и управление на предприятии : учебник / А. П. Агарков, Р. С. Голов, В. Ю. Теплышев, Е. А. Ерохина ; под ред. Р. С. Голова. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 400 с. : ил., табл., схем. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684273. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04340-6. – Текст : электронный.

2.6.3. Периодические издания

1. «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. «Сервис в России и за рубежом»
3. «Сервис плюс»
4. «Социологические исследования»
5. «Коммунальный Комплекс России»
6. «Жилищно-коммунальное хозяйство»

2.6.4. Ресурсы сети «Интернет»

1. http://www.e-rej.ru/ - Российский экономический интернет журнал.
2. http://www.bali.ostu.ru/umc/ - Электронный многопредметный научный журнал «Управление общественными экономическими системами»).
3. http://www.e-rej.ru/ - Российский экономический интернет журнал.
4. http://www.uptp.ru/ - Международный журнал «Проблемы теории и практики управления».
5. http://www.aup.ru/ - Административно-управленческий портал с электронной библиотекой.
6. http://www.kremlin.ru/ - Интернет-ресурсы президента России.
7. http://window.edu.ru/ - «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».
8. www.aup.ru – Административно-управленческий портал.
9. http://www.gosuslugi.ru/ - Портал государственных услуг Российской Федерации
10. http://government.ru/ - Правительство РФ
11. http://www.bryanskobl.ru/ - Администрация Брянской области
12. http://bryansk.gks.ru/ - Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Брянской области
13. Федеральный портал «Российское образование»: URL: http://www.edu.ru/index.php?page_id.
14. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Общее образование. Экономика: http:window.edu.ru/library/resources?_rubr=2.1.2g.

15. Портал «Гуманитарное образование»: URL:http://www.humanities.edu.ru/.

16. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»: http://shool-collecion.edu.ru.

17. https://www.gkh.ru/ - ЖКХ: Журнал руководителя и главного бухгалтера

3. ПРОГРАММА ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ВКР)

3.1 Цель и задачи ВКР

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

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

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

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

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

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

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

– завершение формирования общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускника.

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

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

3.2 Компетенции, выносимые при подготовке и защите ВКР

В ходе подготовки и защиты ВКР проверяется сформированность следующих компетенций:

УК 1 - способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК 2 - способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

УК 3 – способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК 4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

УК 5 - способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

УК 6 - способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

УК 8 - способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

УК-9 - способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности;

УК-10 - способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности;

ОПК 1 - способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;

ОПК 2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

ОПК 3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК 4 - способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

ОПК 5 - способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК 6 - способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

ОПК 7 - способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

ОПК 8 - способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности;

ПК 1 - способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК 2 - способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности;

ПК 3 - способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;

ПК 4 - способен к разработке технологии процесса сервиса;

ПК 5 - способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

3.3 Методические рекомендации по подготовке и защите ВКР

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

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

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

Титульный лист содержит реквизиты: Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского», название факультета, кафедры, наименование темы ВКР, фамилию, имя, отчество автора работы с указанием направления и направленности (профиля) подготовки, курса, группы, формы обучения; ученую степень, звание, должность, инициалы и фамилию научного руководителя, консультанта (при наличии).

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

Основной текст представлен тремя главами. Каждая глава включает в себя два параграфа, объемом по 10 страниц. **Первая глава** носит **теоретический характер.** В ней излагаются теоретические аспекты темы, раскрывающие суть исследуемой проблемы. Исследование теоретических вопросов, содержащихся в первой главе, должно быть логически связано с практической частью работы и служить базой для разработки предложений и рекомендаций. Первая глава должна содержать параграфы, логично

сужающие круг рассматриваемой темы по специфике объекта и предмета. Для проведения теоретических исследований обучающийся должен пользоваться как фундаментальными литературными источниками (монографиями, учебниками, учебными пособиями), так и периодической печатью (научными и профессиональными журналами и газетами, брошюрами), Интернет-источниками.

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

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

В каждом параграфе ВКР излагается самостоятельный вопрос изучаемой темы. Подразделы по содержанию должны быть логически связаны между собой и завершаться выводами.

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

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

В приложение входят таблицы, схемы, графики, диаграммы, анкеты и другие материалы, иллюстрирующие или подтверждающие основные теоретические положения и выводы. **Обязательным приложением** выпускной квалификационной работы является **информация об охране труда**

на объекте исследования, которое должно включать в себя решение **двух задач из примерного перечня задач**, представленных ниже и изучение **одного из вопросов охраны труда**, такого как производственная санитария на объекте исследования, гигиена труда, электробезопасность, пожарная безопасность, безопасность жизнедеятельности, управление безопасностью труда, управление профессиональными рисками, анализ рисков повреждения здоровья, санитарно-гигиеническая безопасность, техническая безопасность, социально-экономическая безопасность, условия и охрана труда на рабочем месте, оценка мер по защите от воздействия вредных или опасных производственных факторов, описание характеристик опасных и вредных факторов, действующих на рабочем месте, правил техники безопасности при работе в сфере профессиональной деятельности средств физической культуры для оптимизации работоспособности и укрепления здоровья, изучения компонентов здорового образа жизни, обеспечивающих полноценную профессиональную деятельность, способов поддержания уровня физической подготовки, обеспечивающие полноценную профессиональную деятельность.

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

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. Заработок 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 8х4 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 х 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 м^2. 2. Зерноток площадью 800 м^2. 3. Деревообрабатывающая мастерская площадью 300 м^2. 4. Служебные помещения – 200 м^2.

Задача 21. Определить количество воздуха, который необходимо удалить из вытяжного шкафа, имеющего размеры проемного окна 0,8 х 0,8 м при выполнении работ с аммиаком. Оценить кратность воздухообмена для этого случая, если объем вытяжного шкафа = 6 м^3, ПДК аммиака – 20 мг/ м^3.

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

– обоснование выбора предмета и постановку задачи исследования, выполненные на основе обзора литературы, в том числе с учетом периодических научных изданий;

– теоретическую, аналитическую, проектную части, включающие методы и средства исследований;

– результаты, полученные в ходе подготовки ВКР, имеющие научную новизну, теоретическое, прикладное и (или) научно-методическое значение;

– вопросы экономического обоснования;

– отвечать четкому построению и логической последовательности изложения материала;

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

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

– выводы и рекомендации;

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

– приложения.

Требования к оформлению ВКР представлены в приложении 1.

Примерные темы ВКР

1. Организация приема и учета обращений собственников и нанимателей жилого помещения.
2. Совершенствование работы с неплательщиками за жилищно-коммунальные услуги.
3. Развитие механизмов взаимодействия управляющей организации с уполномоченным собственниками лицом (председатель совета многоквартирного дома).

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

5. Совершенствование организации подготовки многоквартирного дома к сезонной эксплуатации.

6. Разработка внедрения энергосберегающих мероприятий для многоквартирного дома.

7. Разработка внедрения энергосберегающих мероприятий для жилых домов.

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

9. Оценка и повышение эффективности расходования энергоресурсов бюджетной организации

10. Оценка эффективности расходования энергоресурсов объекта жилой недвижимости

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

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

13. Оптимизация лицензирования деятельности по управлению многоквартирными домами.

14. Анализ способов управления многоквартирными домами.

15. Совершенствование механизмов исполнения управляющей организацией обязательств по договору управления.

16. Совершенствование контроля за исполнением обязательств лицами, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами.

17. Оптимизация финансовых потоков при предоставлении жилищно-коммунальных услуг.

18. Организация аварийно-диспетчерского обслуживания многоквартирного дома

19. Организация проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме

20. Совершенствование механизмов информирования собственников и нанимателей помещений о деятельности по управлению многоквартирным домом

21. Организация и ведение информационных систем, обеспечивающих сбор, обработку и хранение данных о платежах за жилые помещения и коммунальные услуги.

22. Совершенствование технического обслуживания и ремонта инженерных систем и оборудования жилых зданий

23. Планирование и организация текущего и капитального ремонта жилых зданий

24. Совершенствование технического обслуживания и ремонта инженерных систем и оборудования объектов коммерческой недвижимости

25. Разработка энергосберегающих мероприятий для многоквартирного дома

26. Разработка энергосберегающих мероприятий для объекта индивидуального жилищного строительства

27. Разработка энергосберегающих мероприятий для предприятия

28. Совершенствование деятельности предприятий водоснабжения и водоотведения в муниципальном образовании

29. Совершенствование управления жилищно-коммунальным комплексом муниципального образования

30. Совершенствование управления благоустройством городской территории

31. Совершенствование управления инженерным обеспечением муниципального образования

32. Совершенствование управления дорожным хозяйством в муниципальном образовании

33. Совершенствование управления в сфере бытового обслуживания населения

34. Совершенствование управления коммунальным хозяйством муниципального сектора.

35. Совершенствование управления муниципальным жилищным фондом.

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

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

38. Разработка оптимального способа управления многоквартирным домом.

39. Разработка проекта капитального ремонта жилого дома.

40. Разработка стратегии ремонтов жилого здания.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

54. Разработка маркетинговой политики организации жилищно-коммунального хозяйства.

55. Разработка кадровой политики организации жилищно-коммунального хозяйства.

56. Развитие системы информационного обеспечения функционирования организации жилищно-коммунального хозяйства.

57. Повышение конкурентоспособности услуг организации.

58. Разработка системы внутрифирменного обучения персонала организации жилищно-коммунального хозяйства.

59. Разработка стратегии повышения конкурентоспособности организации жилищно-коммунального хозяйства.

60. Совершенствование технологий оказания услуг в организациях.

61. Повышение качества предоставляемых услуг в организациях жилищно-коммунального хозяйства.

62. Совершенствование организационной культуры в организациях жилищно-коммунального хозяйства.

63. Планирование маркетинговых коммуникаций в организациях жилищно-коммунального хозяйства.

64. Совершенствование процесса ценообразования в организациях сферы услуг.

65. Формирование корпоративной культуры персонала в организациях сферы услуг.

66. Разработка стратегии управления конфликтами в организациях сферы услуг.

67. Разработка системы мотивации персонала в организациях сферы услуг.

68. Совершенствование системы документационного обеспечения управления в организациях сферы услуг.

69. Совершенствование технологий планирования деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства.

70. Развитие инновационных аспектов деятельности организации жилищно-коммунального хозяйства.

71. Модернизация контактной зоны и совершенствование обслуживания потребителей в организациях сферы услуг.

72. Модернизация материально-технической базы как фактор инновационного развития предприятий сервиса.

73. Совершенствование конкурентоспособности услуг организации на основе повышения их качества.

74. Развитие деятельности предприятия сервиса на основе диверсификации услуг.

75. Совершенствование организационной структуры предприятия сферы услуг.

76. Внедрение информационно-коммуникационных технологий в сервисной деятельности.

77. Совершенствование системы безопасности труда и охраны здоровья персонала организации сферы услуг.

78. Внедрение информационно-коммуникационных технологий в сервисной деятельности.

79. Совершенствование ресурсного обеспечения сервисной деятельности.

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

3.4 Критерии и показатели оценки результатов защиты ВКР

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

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

1													
2													
…													

Примерные показатели оценивания результатов освоения образовательной программы в процессе защиты ВКР

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

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

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

г) «неудовлетворительно» – студент не демонстрирует знания в объеме пройденной программы, допускает грубые ошибки в ответах на вопросы, выявляющие уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, не умеет применять знания на практике.

3.5 Список рекомендуемой литературы

3.5.1. Основная литература

1. Сервис : организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 248 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697061 – ISBN 978-5-394-04914-9. – Текст : электронный.

2. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. – 82 с. : ил., табл., схем – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

3. Плешкова, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие : [16+] / Н. А. Плешкова, Г. А. Подзорова, А. Н. Кирюхина ; Кемеровский государственный университет. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2021. – 110 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700670 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8353-2892-5. – Текст : электронный.

3.5.2. Дополнительная литература

1. Безопасность жизнедеятельности : учебник / В. О. Евсеев, В. В. Кастерин, Т. А. Коржинек [и др.] ; под ред. Е. И. Холостовой, О. Г. Прохоровой. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 452 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684378. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04584-4. – Текст : электронный.

2. 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.

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. - URL: http://biblioclub.ru

4. Лаврова, А. П. Управление рисками : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / А. П. Лаврова ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. – 166 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699453. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-600-03281-1. – Текст : электронный.

5. Лаврова, А. П. Экономика и предпринимательство : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / А. П. Лаврова ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. – 198 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699447. – Текст : электронный.

6. Микроэкономические основы деятельности фирмы в индустриальном секторе : учебник : [16+] / В. В. Ефремова, А. М. Королева, М. М. Мухаббат, Т. В. Яблочкина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 384 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618869. – Библиогр.: с. 365-375. – ISBN 978-5-4499-2591-6. – DOI 10.23681/618869. – Текст : электронный.

7. Нинштиль, Е.Ю. Организация и технология производства услуг : учебное пособие : [16+] / Е.Ю. Нинштиль, 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

8. 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.

9. Синяева, И. М. Маркетинг услуг : учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев ; под ред. Л. П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 251 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684412. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04575-2. – Текст : электронный.

10. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие : [16+] / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2021. – 72 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700999. – Текст : электронный.

11. Экономика и управление на предприятии : учебник / А. П. Агарков, Р. С. Голов, В. Ю. Теплышев, Е. А. Ерохина ; под ред. Р. С. Голова. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 400 с. : ил., табл., схем. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684273. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04340-6. – Текст : электронный.

3.5.3. Периодические издания

1. «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. «Сервис в России и за рубежом»
3. «Сервис плюс»
4. «Социологические исследования»
5. «Коммунальный Комплекс России»
6. «Жилищно-коммунальное хозяйство»

3.5.4. Ресурсы сети «Интернет»

18. http://www.e-rej.ru/ - Российский экономический интернет журнал.
19. http://www.bali.ostu.ru/umc/ - Электронный многопредметный научный журнал «Управление общественными экономическими системами»).
20. http://www.e-rej.ru/ - Российский экономический интернет журнал.
21. http://www.uptp.ru/ - Международный журнал «Проблемы теории и практики управления».
22. http://www.aup.ru/ - Административно-управленческий портал с электронной библиотекой.
23. http://www.kremlin.ru/ - Интернет-ресурсы президента России.
24. http://window.edu.ru/ - «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

25. www.aup.ru – Административно-управленческий портал.

26. http://www.gosuslugi.ru/ - Портал государственных услуг Российской Федерации

27. http://government.ru/ - Правительство РФ

28. http://www.bryanskobl.ru/ - Администрация Брянской области

29. http://bryansk.gks.ru/ - Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Брянской области

30. Федеральный портал «Российское образование»: URL: http://www.edu.ru/index.php?page_id.

31. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Общее образование. Экономика: http:window.edu.ru/library/resources?_rubr=2.1.2g.

32. Портал «Гуманитарное образование»: URL:http://www.humanities.edu.ru/.

33. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»: http://shool-collecion.edu.ru.

34. https://www.gkh.ru/ - ЖКХ: Журнал руководителя и главного бухгалтера

Рецензия

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

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

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

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

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

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

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

Директор инженерно-экономического
института БГИТУ, доктор
экономических наук, профессор Н.А. Кулагина

Канцелярия

Подпись Кулагиной Н.А.
УДОСТОВЕРЯЕТСЯ
«.....» .....20.....г
Канцелярия Брянского
государственного инженерно-
технологического университета

Рецензия

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

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

Программа включает следующие компоненты:

- требования к уровню подготовки выпускников, в том числе виды и задачи профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»;

- форму проведения и содержание государственного экзамена с перечнем дисциплин и модулей, выносимых на государственный экзамен;

- планируемые результаты обучения для формирования компетенций, уровни сформированности компетенций и критерии их оценивания;

- перечень рекомендуемой литературы для подготовки к ГИА;

- перечень вопросов и практико-ориентированные задания для государственного экзамена, примерные темы выпускных квалификационных работ;

- методические указания по подготовке к государственному экзамену и выпускной квалификационной работы.

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

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

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

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

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

Директор ООО УК «Дом и уют» И.А. Аксютин

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ ПРОГРАММЫ ГИА

1. РАЗРАБОТАНА:

доцентом кафедры экономики
и управления, к.э.н., доцентом _____ (И.А. Баранова) 04.05.2023
(должность) *подпись* *дата*

2. УТВЕРЖДЕНА:

Кафедрой экономики и управления
Протокол № 6 от «5» мая 2023 г.

Заведующий кафедрой_____Митюченко Л.С.
(подпись)

3. СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП по направлению 43.03.01 «Сервис»
_____(И.А. Баранова)
(подпись)
«5» мая 2023 г.

Заведующий кафедрой экономики и управления
_____(Л.С. Митюченко)
«5» мая 2023 г.