



## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственная итоговая аттестация (ГИА) является завершающим этапом процесса обучения, служит результирующей оценкой качества освоения обучающимся образовательной программы высшего образования.

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных профессиональных образовательных программ высшего образования (далее – ОПОП ВО) соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта и является обязательной.

К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей программе магистратуры (программа «Банки и банковский бизнес в инновационной экономике»)

Проведение ГИА регулируется соответствующими нормативными актами Минобрнауки России и университета.

Государственная итоговая аттестация выпускников при её успешном прохождении завершается присвоением квалификации и выдачей диплома государственного образца.

### 1.1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является оценка сформированности заявленных компетенций и уровня профессиональной подготовки выпускника по использованию теоретических и практических междисциплинарных знаний, умений, навыков для решения задач в области профессиональной деятельности магистра.

Задачи государственной итоговой аттестации:

- определить уровень теоретической подготовки выпускников;
- определить уровень профессионального применения знаний, умений, навыков и опыта деятельности выпускников при анализе и решении актуальных проблем в области профессиональной деятельности, установленной п. 2.1 образовательной программы.

### 1.2. Вид и объем государственной итоговой аттестации

Государственные аттестационные испытания:

- защита выпускной квалификационной работы.

Сроки проведения государственной итоговой аттестации устанавливаются в соответствии с календарным учебным графиком данной образовательной программы.

### 1.3. Общая трудоёмкость ГИА по учебному плану составляет:

В государственную итоговую аттестацию входят:	Самостоятельная работа обучающегося	
	з.е.	час.
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	9	324

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения всех компонентов основной профессиональной образовательной программы у выпускника должны быть сформированы все компетенции, установленные федеральным государственным образовательным стандартом, и компетенции выпускников, установленные университетом на основе профессиональных стандартов и требований

Результаты освоения образовательной программы основаны на планируемых результатах обучения по каждой учебной дисциплине, практике.

Организация деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения, по каждой учебной дисциплине, практикам описана в соответствующих рабочих программах.

## 2.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

На государственной итоговой аттестации выпускники должны продемонстрировать владение следующими универсальными компетенциями:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции (ИД-УК)
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-УК-1.1 Анализ поставленной задачи с выделением ее базовых составляющих, определение, интерпретация и ранжирование информации, необходимой для решения поставленной задачи ИД-УК-1.2 Определение путей решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте ИД-УК-1.3 Использование системных связей и отношений между явлениями, процессами и объектами; методов поиска информации, ее системного и критического анализа при формировании собственных мнений, суждений, точек зрения ИД-УК-1.4 Планирование возможных вариантов решения поставленной задачи, оценка их достоинств и недостатков, определение связи между ними и ожидаемых результатов их решения Последовательное решение задач, выработка конкретных алгоритмов и четкое следование плану, выстраивание комбинаций, переключение между задачами, прослеживание причинно-следственных связей, связанности и целостности логических операций
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	ИД-УК-2.1 Анализ план-графика реализации проекта в целом и выбор оптимального способа решения поставленных задач, поиск альтернативных вариантов для достижения намеченных результатов ИД-УК-2.2 Оценка решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля ИД-УК-2.3 Определение имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции (ИД-УК)
		Представление результатов проекта, предложение возможности их использования и/или совершенствования в соответствии с запланированными результатами
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-УК-3.1 Определение своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, соблюдение установленных норм и правил командной работы ИД-УК-3.2 Анализ возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии, и построение продуктивного взаимодействия с учетом этого ИД-УК-3.3 Осуществление обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценка идей других членов команды для достижения поставленной цели Установка и поддержание контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе с учетом межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИД-УК-4.1 Выбор стиля общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптация речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия ИД-УК-4.2 Ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий ИД-УК-4.3 Применение на практике деловой коммуникации в устной и письменной формах, методов и навыков делового общения на русском и составление и проведение презентаций на иностранном языке Выполнение переводов профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-УК-5.1 Анализ современного состояния общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах ИД-УК-5.2 Построение социального и профессионального общения с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп,

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции (ИД-УК)
		<p>этносов и конфессий ИД-УК-5.3 Применение способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач Применение принципов недискриминационного взаимодействия при личном и профессиональном общении</p>
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровье сбережение)	<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>ИД-УК-6.1 Использование инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей ИД-УК-6.2 Оценка требований рынка труда и предложений образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста ИД-УК-6.3 Определение задач саморазвития и профессионального роста, распределение их на долго-, средне- и краткосрочные с определением необходимых ресурсов для их выполнения Использование основных возможностей и инструментов образования и самообразования для реализации собственных потребностей с учетом личностных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p>
	<p>УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>ИД-УК-7.1 Выбор здоровьесберегающих технологий для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности ИД-УК-7.2 Планирование своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности Соблюдение и пропаганда здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности</p>
Безопасность жизнедеятельности	<p>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</p>	<p>ИД-УК-8.1 Применение теоретических и практических знаний и навыков для обеспечения безопасных условий жизнедеятельности в бытовой и профессиональных сферах ИД-УК-8.2 Определение опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности, оценка вероятности возникновения потенциальной опасности и принятие мер по ее предупреждению</p>

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции (ИД-УК)
	чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Применение основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения и военных конфликтов, оказание первой помощи
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	ИД-УК-9.1 Понимание базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, целей и форм участия государства в экономике ИД-УК-9.2 Применение методов личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использование финансовых инструментов для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирование собственных экономических и финансовых рисков ИД-УК-9.3 Применение экономических знаний при выполнении практических задач; принятие обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности.
Гражданская позиция	УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	ИД-УК-10.1 Анализ действующих правовых норм, обеспечивающих борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности, сущности коррупционного поведения и его взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями ИД-УК-10.2 Использование действующего антикоррупционного законодательства в практике его применения как способов профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней ИД-УК-10.3 Выбор правомерных форм взаимодействия с гражданами, структурами гражданского общества и органами государственной власти в типовых ситуациях

## 2.2. Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

На государственной итоговой аттестации выпускники должны продемонстрировать владение следующими общепрофессиональными компетенциями, на основе которых были сформированы профессиональные компетенции:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции (ИД-ОПК)
Технологии	ОПК-1. Способен применять	ИД-ОПК-1.1 Осуществление поиска и выбор технологических новаций и

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции (ИД-ОПК)
	технологический новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	современных программных продуктов для применения в сервисной деятельности организации ИД-ОПК-1.2 Использование передового отечественного и зарубежного опыта в области выполнения услуг и работ, производства требуемой продукции ИД-ОПК-1.3 Использование технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации ИД-ОПК-1.1
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-ОПК-2.1 Использование методов планирования и организации деятельности, приемов мотивации и контроля сотрудников для решения профессиональных задач ИД-ОПК-2.2 Использование современных подходов к управлению проектами, методов управления рисками ИД-ОПК-2.3 Осуществление взаимодействия с партнерами и другими заинтересованными сторонами ИД-ОПК-2.1
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-ОПК-3.1 Применение национальных, межгосударственных, международных стандартов и нормативных правовых актов по управлению качеством продукции (работ, услуг) в профессиональной деятельности ИД-ОПК-3.2 Использование основных методов и современных подходов к управлению качеством ИД-ОПК-3.3 Определение показателей качества и особенностей услуги с учетом требований стандарта
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-ОПК-4.1. Использование основных видов маркетинговых исследований ИД-ОПК-4.2 Использование методов работы с первичными и вторичными источниками информации ИД-ОПК-4.3. Использование современных методов продвижения и продажи сервисного продукта
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной	ИД-ОПК-5.1 Использование основ экономики в избранной сфере профессиональной деятельности ИД-ОПК-5.2 Расчет, анализ и оценка основных показателей хозяйственной деятельности организации

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции (ИД-ОПК)
	сферы профессиональной деятельности	ИД-ОПК-5.3 Использование расчетных, аналитических и иных методов для принятия экономически обоснованных решений
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты в сфере сервиса	ИД-ОПК-6.1 Использование законодательства Российской Федерации, действующих нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере сервиса, в рамках существующей ответственности ИД-ОПК-6.2 Использование международных стандартов и нормативных правовых актов в профессиональной деятельности ИД-ОПК-6.3 Использование нормативных правовых актов в работе с персональной информацией для обеспечения коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений и др.
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	ИД-ОПК-7.1 Применение нормативных и правовых актов в сфере безопасности, экологии и здравоохранения в рамках своей профессиональной деятельности ИД-ОПК-7.2 Использование основных мер техники безопасности, соблюдение норм, правил охраны труда на производстве ИД-ОПК-7.3 Соблюдение требований заинтересованных сторон и поддержание безопасных условий обслуживания потребителей
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИД-ОПК-8.1 Использование современные информационных технологии для эффективного решения профессиональных задач ИД-ОПК-8.2. Использование основных сервисов и информационно-поисковых систем в профессиональной деятельности ИД-ОПК-8.3. Осуществление коммуникации с помощью современных средств связи (видеоконференции, скайп, вебинары)

### 2.3. Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

На государственной итоговой аттестации выпускники должны продемонстрировать владение следующими профессиональными компетенциями:

Наименование профессиональных стандартов	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции (ИД-ПК)
33.019	ПК-1	ИД-ПК-1.1 Осуществление маркетинговых



Наименование профессиональных стандартов	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции (ИД-ПК)
<p>Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок</p> <p>40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Способен к участию в маркетинговой деятельности в сфере предоставления услуг</p>	<p>исследований рынка, потребителей, конкурентов (сбор и анализ информации о ценах на товары, работы, услуги) в сфере сервиса ИД-ПК-1.2 Обобщение полученной информации, статистическая обработка ИД-ПК-1.3 Анализ и оценка информации, формулировка выводов для принятия управленческого решения</p>
<p>33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок</p> <p>40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>ПК-2 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями</p>	<p>ИД-ПК-2.1 Осуществление делового общения и бизнес-коммуникаций в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями ИД-ПК-2.2. Осуществление конструктивного общения с коллегами, руководством, клиентами, организация совместной деятельности с учетом этических норм профессиональной деятельности и делового этикета ИД-ПК-2.3. Применение теоретических положений организации производства и учет их особенностей в зависимости от характеристик бизнеса и его особенностей</p>
<p>40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>ПК-3 Способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей</p>	<p>ИД-ПК-3.1 Использование методов и приемов планирования и прогнозирования деятельности предприятий (подразделений) ИД-ПК-3.2. Использование основных положений теорий развития бизнеса ИД-ПК-3.3. Разработка мероприятий реинжиниринга и инжиниринга процессов на основе расчета и анализа экономических показателей организации</p>
<p>33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок</p>	<p>ПК-4 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p>ИД-ПК-4.1 Использование форм, методов и принципов организации деятельности подразделений, предприятий сферы сервиса ИД-ПК-4.2. Применение теории организации деятельности предприятий и формирование организационных структур предприятий ИД-ПК-4.3. Определение функций руководителей, служащих, специалистов и рабочего персонала в области сервиса, в том числе в выставочной деятельности</p>
<p>33.019 Специалист по выставочной деятельности в</p>	<p>ПК-5 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды,</p>	<p>ИД-ПК-5.1 Использование основных положений теории управления для организации современного бизнеса в области сервиса ИД-ПК-5.2 Применение основных методов анализа и</p>

Наименование профессиональных стандартов	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции (ИД-ПК)
сфере торгово-промышленных выставок 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса	проектов) организации сферы обслуживания	оценки проектов, результатов деятельности подразделений и предприятий с целью формирования управленческих решений в рамках своей профессиональной компетенции ИД-ПК-5.3. Разработка бизнес-процессов предприятий с использованием стандартных инструментов и методик моделирования и проектирования бизнес-процессов
33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса	ПК-6 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ИД-ПК-6.1. Применение современных методов экономического обоснования инновационных проектов  ИД-ПК-6.2. Использование методов разработки нового вида услуги и проектирование процесса ее осуществления  ИД-ПК-6.3. Использование методов управления рисками
33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок	ПК-7 Способен применять методы прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	ИД-ПК-7.1 Использование современных методов хранения и обработки цифровой информации в сервисной деятельности  ИД-ПК-7.2 Применение интернет-технологии и мультимедийных средств исследования эффективности сервисной деятельности  ИД-ПК-7.3 Применение цифровых инструментов для цифровизации и цифровой трансформации бизнес-процессов организации

### 3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Порядок проведения ГИА регламентируется Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации выпускников, утвержденным приказом ректора.

Для проведения ГИА в Университете создаются государственные экзаменационные комиссии (далее - ГЭК).

В состав государственной экзаменационной комиссии входят председатель указанной комиссии и не менее 4 членов указанной комиссии. Члены государственной экзаменационной комиссии являются ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности и (или) лицами, которые относятся к профессорско-преподавательскому составу данной организации (иных организаций) и (или) к научным работникам данной организации (иных организаций) и имеют ученое звание и (или) ученую степень. Доля лиц, являющихся ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности (включая

председателя государственной экзаменационной комиссии), в общем числе лиц, входящих в состав государственной экзаменационной комиссии составляет не менее 50 процентов.

### 3.1. Порядок апелляции по результатам ГИА

В состав апелляционной комиссии входят председатель указанной комиссии и не менее 3 членов указанной комиссии. Состав апелляционной комиссии формируется из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу университета и не входящих в состав государственных экзаменационных комиссий.

Апелляция на государственной итоговой аттестации регламентируется Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации выпускников утвержденным приказом ректора и размещенным на сайте Университета и в ЭОС.

## 4. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (ДАЛЕЕ ВКР)

### 4.1. Требования к выпускной квалификационной работе и порядок подготовки ее к защите

Темы ВКР по образовательным программам бакалавриата утверждаются приказом ректора по представлению выпускающей кафедры.

Подготовка и защита ВКР является обязательным компонентом учебного плана направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Управление сервис-процессами в сфере обслуживания».

ВКР бакалавра - это самостоятельная, творческая, учебно-исследовательская работа, в которой решаются задачи, имеющие актуальное значение для деятельности определенной области торговой сферы. ВКР выполняется на основе теоретических знаний, практических умений и навыков, полученных обучающимся в период обучения в вузе.

ВКР бакалавра содержит в себе текстовый материал и включенный в текст различный, имеющийся в распоряжении автора, иллюстративный знаковый и графический аппарат – таблицы, формулы, диаграммы, рисунки, графики, схемы и т.п. Объем ВКР составляет, как правило, 60 – 65 стр.

ВКР бакалавра включает в себя:

Отчет о практике является основным документом, характеризующим работу обучающегося во время практики. Содержание отчета определяется программой практики и имеет следующую структуру:

- Титульный лист;
- Содержание;
- Введение;
- Основная часть (включая результаты выполненного индивидуального задания);
- Заключение;
- Список источников и литературы;
- Приложения (при необходимости) ;
- «Уровень освоения обучающимся профессиональных компетенций в рамках ОПОП ВО в период прохождения практики».

1.4 К отчету прикладывается заключение руководителя практики от профильной организации о результатах работы практиканта.

**Содержание** –структура отчета с номерами и наименованиями разделов, подразделов, а также с перечислением всех приложений и указанием соответствующих страниц.

**Введение.** Рекомендуемый объем введения – 1-2 страницы. Во введении необходимо, указать цели и задачи прохождения обучающимися производственной практики, компетенции, которыми должен овладеть обучающийся в процессе прохождения практики, обосновать актуальность темы научно-исследовательской работы.

**Основная часть** может состоять из нескольких пунктов, подпунктов, разделов и подразделов, в которых раскрывается теоретический и практический результат работы во время прохождения практики.

Излагаемый в основной части материал должен свидетельствовать о ходе выполнения целей и задач преддипломной практики.

При написании отчета по преддипломной практике следует уделить внимание полноте информации о деятельности профильной организации и/ или конкретного подразделения, где обучающийся проходил практику.

Описание решений индивидуальных заданий на практике составляется по результатам выполнения дополнительных задач, поставленных руководителем практики.

#### **Краткое содержание разделов Основной части**

##### **Характеристика организации включает в себя:**

- организационно-правовая форма предприятия, вид собственности, типы и методы организации предприятия сферы сервиса;
- сфера деятельности предприятия (торговое, сфера услуг и т.д.);
- разновидности услуг и форм обслуживания;
- особенности работы специалиста в контактной зоне предприятия, при ее наличии;
- ресурсное обеспечение организации;
- основные показатели деятельности в динамике за 2-3 года;
- описание существующих бизнес-процессов, при их наличии.

Описание (моделирование) бизнес-процессов организации

**Данная часть выполняется по индивидуальному заданию руководителя практики.**

Здесь необходимо привести описание (моделирование) бизнес-процессов организации (для крупных компаний приводится декомпозиция бизнес-процессов) при их отсутствии.

По результатам проведенного анализа выявляются проблемы, влияющие на развитие организации; анализируется характер выявленных проблем, приводится их ранжирование по степени важности для текущего и стратегического развития, могут быть разработаны варианты прогнозов результативности функционирования организации в условиях различного уровня разрешения выявленных проблем; описываются имеющиеся резервные возможности.

**Заключение** содержит обобщение теоретических и практических результатов, изложенных в основной части отчёта по практике. Дается информация о выполнении (невыполнении) целей и задач, поставленных в программе практики, освоении новых методов, обретении навыков и умений, а также те или иные рекомендации, позволяющие улучшить работу и т.д. Рекомендуемый объём – 2 страницы.

**Список источников и литературы** – структурный элемент отчета, приводимый в конце текста отчета и представляющий перечень он-лайн источников, технической и иной документации, использованной при составлении всех частей отчета.

Если при составлении отчета использовалась иностранная литература, она указывается после перечня изданий на русском языке.

Список составляется в алфавитном порядке и нумеруется.

В **Приложениях** к отчету прилагаются материалы, характеризующие управленческую деятельность организации (организационная структура, стандарты, формы отчётности и т.д.), выполненные обучающимися таблицы, рисунки (схемы, графики, диаграммы и т.д.), анкеты, копии различных документов, а также материалы, собранные обучающимися для выполнения научно-исследовательской работы в рамках ВКР.

Количество страниц и особый способ оформления приложений не регламентируется, поэтому в Приложении можно разместить любой рисунок (схему), а также отсканированные копии документов, фотографии и т.д.

На каждом новом приложении в правом верхнем углу указывается слово – Приложение и его номер по счету (например, Приложение 1).

При наличии нескольких приложений в работе необходимо каждое из них начинать с новой страницы, а в содержании представить перечень приложений. В тексте отчета обязательно должна быть ссылка на каждое приложение (например, «см. Приложение 1»).

Отчет оформляется в соответствии с Рекомендациями по оформлению ВКР, утвержденными в Университете (сайт вуза, вкладка «студенту»).

Подбор материалов и подготовка отчета осуществляются обучающимся в течение прохождения практики. Объем отчета устанавливается в количестве 15-20 стр. машинописного текста (формат А4, ориентация – книжная, шрифт – Times New Roman, установки: размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный; поля: размеры полей: верхнее 20 мм; нижнее 20 мм; левое 30 мм; правое 15 мм. Абзацы в тексте начинают с абзацного отступа (красная строка) – 1,25 см, выравнивание текста – по ширине с автоматическими переносами, заголовки – по центру.

Страницы отчета нумеруются арабскими цифрами. Номер страницы ставится в центре нижней части листа, без точки. Применяется сквозная нумерация страниц по всему отчету, титульный лист включается в общую нумерацию страниц, при этом номер страницы на титульном листе не ставят.

Требования к рисункам, таблицам, формулам, заголовкам и тексту представлены в учебном пособии «Подготовка и написание выпускной квалификационной работы».

Основные требования к литературному написанию и оформлению отчета следующие:

- ясность, систематичность и последовательность изложения;
- деление текста на абзацы, каждый из которых включает самостоятельную мысль, выраженную одним или несколькими предложениями;
- в тексте следует избегать повторений, не допускать перехода к новой мысли, пока первая не получила логического завершения. Не должно быть растянутых предложений с нагромождением придаточных оборотов и вводных слов, частое повторение одних и тех же слов и выражений, не допускать орфографических и стилистических ошибок;
- не приводить необоснованных предложений, выводов, высказываний;
- в тексте не принято делать ссылки на первое лицо, но если необходимо, следует употреблять выражение в третьем лице (например, автор полагает, по нашему мнению, и т.п.);
- цитируемые в работе, места должны иметь точные ссылки на источники (Например, [3, с.25]);
- не допускать сокращения слов, кроме общепринятых (т.е., др. и т.д.);
- цифровой материал представлять в работе в виде аналитических таблиц, диаграмм, графиков и т.п., по которым делать соответствующие выводы.

Темы ВКР по образовательным программам бакалавриата и специалитета утверждаются приказом ректора по представлению выпускающей кафедры.

По письменному заявлению обучающегося (нескольких обучающихся, выполняющих выпускную квалификационную работу совместно) на заседании кафедры может быть одобрена тема ВКР, предложенная самим (самими) обучающимся (обучающимися).

Выполненные выпускные квалификационные работы проходят проверку с использованием системы «Антиплагиат» на наличие объема заимствований и нормоконтроль, а также подлежат предварительному обсуждению (предварительной защите) на заседании выпускающей кафедры.

Работы, выполненные обучающимися по программам специалитета/магистратуры направляются на внутреннее или внешнее рецензирование. Рецензентами могут быть лица из

профессорско-преподавательского состава, не являющиеся работниками кафедры, на которой выполнялась ВКР, представители работодателей, ведущие специалисты в соответствующих профессиональных областях. Исправление недостатков, выявленных рецензентом в работе, не допускается.

Структура и правила оформления ВКР представлены в «Рекомендациях по оформлению ВКР».

Ответственность за содержание выпускной квалификационной работы, достоверность всех приведенных данных, оформление научного аппарата работы несет обучающийся – автор выпускной квалификационной работы.

В государственную экзаменационную комиссию обучающийся предоставляет ВКР на бумажном и электронном носителях, отзыв руководителя и рецензию (для специалитета) не позднее, чем **за 2 календарных дня** до защиты.

Бумажная версия ВКР брошюруется; сброшюрованный экземпляр содержит после титульного листа 2 (бакалавриат)/ 3 (специалитет/магистратура) чистых файла для размещения в них отзыва руководителя, рецензии и отчета о проверке ВКР на объем заимствований.

Электронная версия ВКР предоставляется в виде файлов **в формате -pdf**, объемом **не более 20 Мб**; файл объемом **более 20 Мб подлежит архивации** (заархивированный файл также **не превышает 20 Мб**) для последующего размещения в электронно-библиотечной системе Университета.

Государственные аттестационные испытания – защита выпускной квалификационной работы – с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий проводятся в соответствии с Регламентом проведения ГИА с применением ЭО и ДОТ, утвержденным в университете.

#### 4.2. Примерная тематика выпускных квалификационных работ

1. Разработка рекомендаций по использованию маркетингового инструментария для повышения эффективности деятельности организации сферы услуг
2. Повышение эффективности деятельности организации за счет расширения видов оказываемых услуг
3. Совершенствование бизнес-процесса заселения гостя с целью повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия
4. Совершенствование бизнес-процессов отдела продаж и маркетинга с целью повышения лояльности гостей
5. Разработка бизнес-процесса внедрения программы лояльности в сфере торговли
6. Анализ и совершенствование бизнес-процесса обслуживания транспортных средств
7. Совершенствование качества обслуживания в розничной торговле на основе выявления покупательских предпочтений
8. Повышение эффективности деятельности организации за счет систематизации оказываемых услуг и автоматизации их документооборота
9. Разработка бизнес-процесса оказания новой услуги в сфере гостеприимства
10. Повышение конкурентоспособности организации дополнительного образования при совершенствовании бизнес-процессов взаимоотношений с клиентами
11. Разработка рекомендаций по повышению эффективности бизнес-процессов торговой организации на основе принципов «бережливого производства»
12. Повышение эффективности услуг обслуживания различных мероприятий в ресторанном бизнесе
13. Совершенствование оказания услуг по изготовлению и реализации продукции питания в ресторане
14. Моделирование бизнес-процесса продвижения торговой марки энергетических напитков
15. Разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности организации в сфере оказания фотоуслуг
16. Совершенствование бизнес-процесса обслуживания для повышения эффективности деятельности ресторана
17. Описание и совершенствование бизнес-процесса бронирования в сфере гостеприимства
18. Совершенствование бизнес-процессов оказания услуг оптовой торговли средствами индивидуальной защиты
19. Анализ качества обслуживания и совершенствование бизнес-процессов по выполнению заказов клиентов
20. Совершенствование бизнес-процессов приемной комиссии университета с целью повышения эффективности ее работы
21. Совершенствование стратегии обслуживания клиентов в сфере управления недвижимостью
22. Совершенствование бизнес-процессов оказания услуг по организации питания в ресторане  
Разработка и внедрение бизнес-процесса оценки удовлетворённости клиентов

#### 4.3. Порядок проведения защиты выпускной квалификационной работы

Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытом заседании ГЭК в следующем порядке:

- председатель ГЭК объявляет фамилию, имя, отчество обучающегося, результаты работы обучающегося за весь период обучения, тему его выпускной квалификационной работы, фамилию, имя, отчество руководителя;
- обучающийся докладывает о результатах выпускной квалификационной

работы;

- продолжительность выступления обучающегося – не более 15 минут;
- члены ГЭК поочередно задают обучающемуся вопросы по теме выпускной квалификационной работы;
- обучающийся отвечает на заданные вопросы;
- председатель ГЭК зачитывает отзыв руководителя студента и рецензию на выпускную квалификационную работу;
- обучающийся отвечает на замечания, указанные в рецензии.

Задача государственной итоговой аттестации: оценить способности и умения выпускников самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, опираясь на полученные знания, умения и сформированные навыки, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Результатом государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач требованиям соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

Оценка выставляется с учетом теоретической и практической подготовки обучающегося, качества выполнения, оформления и защиты ВКР. Обобщенная оценка защиты выпускной квалификационной работы определяется с учетом отзыва научного руководителя, оценки рецензента и результатов проверки ВКР на наличие заимствований.

Заседание ГЭК по каждой защите ВКР оформляется протоколом. В протокол вносятся все задаваемые вопросы, ответы, особое мнение комиссии. Протокол подписывается председателем и секретарем ГЭК.

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.

По окончании заседания ГЭК, оформления протоколов, ведомостей и зачетных книжек обучающимся объявляются результаты защиты ВКР.

ГЭК на основе специального решения вправе рекомендовать выпускные квалификационные работы к публикации (полностью или частично), внедрению их результатов в учебный процесс и т.д.



## 5. ПОКАЗАТЕЛИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ НА ГИА, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

На государственной итоговой аттестации выпускник должен продемонстрировать:

- уровень готовности к осуществлению основных видов профессиональной деятельности в соответствии с областями и сферами профессиональной деятельности, заявленными в ОПОП;
- уровень освоения материала, предусмотренного программами учебных дисциплин (модулей), практик образовательной программы;
- уровень знаний и умений, позволяющий решать типовые и нестандартные задачи профессиональной деятельности, а также способности презентовать освоенные трудовые действия;
- уровень информационной и коммуникативной культуры.

### 5.1. Соотнесение результатов освоения образовательной программы с уровнями сформированности компетенций

Перечень компетенций	Показатели уровня сформированности компетенций	Критерии уровня сформированности компетенций			
		Уровни освоения компетенций			
		высокий	повышенный	базовый	низкий
УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7;	Готовность к осуществлению основных видов профессиональной деятельности в соответствии с областями и сферами профессиональной деятельности, заявленными в ОПОП	Демонстрирует готовность к осуществлению профессиональной деятельности, использует профессиональную терминологию грамотно, не испытывает затруднений при решении профессиональных задач.	Демонстрирует готовность к осуществлению профессиональной деятельности, использует профессиональную терминологию, испытывает незначительные затруднения при решении профессиональных задач	В основном демонстрирует готовность к осуществлению профессиональной деятельности, профессиональную терминологию использует мало, испытывает затруднения при решении профессиональных задач	Почти не демонстрирует готовность к осуществлению профессиональной деятельности, не использует профессиональную терминологию или использует ее неграмотно, испытывает затруднения при решении профессиональных задач, которые не исправляет даже после дополнительных вопросов.
	Освоение выпускником материала,	Представляет системный анализ всех сторон	Представляет анализ разных сторон исследуемой	Представляет анализ некоторых сторон	Представляет анализ исследуемой проблемы

ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7	предусмотренного рабочими программами дисциплин	исследуемой проблемы, используя знания и умения, полученные из разных дисциплин.	проблемы, но недостаточно системно использует материал, предусмотренный рабочими программами изученных дисциплин.	исследуемой проблемы, недостаточно системно использует материал, предусмотренный рабочими программами изученных дисциплин.	бессистемно, на основе отрывочных знаний некоторых дисциплин.
	Знания и умения, позволяющие решать типовые задачи профессиональной деятельности	Предлагает и полностью обосновывает творческое решение задач профессиональной деятельности.	Предлагает и полностью обосновывает традиционное решение задач профессиональной деятельности.	Предлагает традиционное решение задач профессиональной деятельности, но обосновывает его не в полной мере.	Не предлагает решения исследуемой проблемы / задачи профессиональной деятельности, или предлагает, но никак его не обосновывает.
	Информационная и коммуникативная культура	Ответы являются четкими, полными, логичными. Выпускник легко приводит примеры из практики (опыта). Дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные вопросы членов ГЭК.	Ответы являются четкими, в целом логичными, но недостаточно полными. Выпускник не приводит примеры из практики (опыта). Ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей. В том числе, на дополнительные вопросы членов ГЭК.	Ответы являются недостаточно четкими, не всегда логичными, недостаточно полными. Выпускник затрудняется привести примеры из практики (опыта), но способен это сделать с помощью наводящих вопросов. Ответы на вопросы членов ГЭК отражают в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки.	Ответы являются нечеткими, нелогичными, недостаточно полными или неполными. Выпускник в большинстве случаев не способен привести примеры из практики (опыта), даже если ему задают наводящие вопросы. Ответы на вопросы в большинстве случаев отражают отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала.

## 6. КРИТЕРИИ, ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 6.1 Показатели, критерии оценивания выпускной квалификационной работы

Показатели уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания в баллах	Критерии уровня сформированности компетенций Уровни освоения компетенций			
		высокий	повышенный	базовый	низкий
Актуальность темы исследования, ее научная новизна и практическое значение	0 – 20	Наличие и четкие формулировки актуальности исследования, элементов научной новизны и практического значения результатов исследования	Наличие и не достаточно четкая формулировка актуальности исследования. элементов научной новизны и практического значения результатов исследования	Наличие и не достаточно четкая формулировка актуальности исследования и практического значения результатов исследования. В представленных формулировках отсутствуют элементы научной новизны исследования	Не четкие формулировки актуальности темы исследования, элементов научной новизны его практического значения. Отдельные формулировки представлены с грубыми ошибками
Полнота использования научной и справочной литературы, степень логической структурированности работы, взаимосвязь ее частей	0 – 10	Научная и справочная литература использована в полном объеме, ВКР отличается логической структурой раскрытия темы, прослеживается четкая взаимосвязь отдельных частей работы	Научная и справочная литература использована в полном объеме, В отдельных частях исследования нарушена логическая структура раскрытия темы, хотя прослеживается взаимосвязь отдельных частей работы	Научная и справочная литература использована не в полном объеме, В отдельных частях исследования нарушена логическая структура раскрытия темы, не прослеживается взаимосвязь отдельных частей работы	Научная и справочная литература использована не в полном объеме, В ВКР нарушена логическая структура раскрытия темы, не прослеживается взаимосвязь отдельных частей работы
Соответствие требованиям проверки на предмет добросовестного/ недобросовестного заимствования	0 – 10	Работа в полной мере соответствует требованиям проверки на добросовестное заимствование. Оригинальность текста ВКР высокая	Работа в значительной мере соответствует требованиям проверки на добросовестное заимствование. Оригинальность текста ВКР достаточно высокая	Работа в значительной мере соответствует требованиям проверки на добросовестное заимствование. Оригинальность текста ВКР средняя. Имеются элементы недобросовестного	Работа соответствует требованиям проверки на добросовестное заимствование. Оригинальность текста ВКР не высокая. Высок процент недобросовестного заимствования

				заимствования	
Содержательность и обоснованность рекомендаций автора по совершенствованию объекта исследования	0 – 15	Работа отличается высокой степенью содержательности и обоснованности рекомендаций по совершенствованию направлений деятельности коммерческого банка	Работа отличается средней степенью содержательности и обоснованности рекомендаций по совершенствованию направлений деятельности коммерческого банка	Работа отличается средней степенью содержательности, но отдельные рекомендации по совершенствованию направлений деятельности коммерческого банка не обоснованы	Работа отличается не высокой степенью содержательности, рекомендации по совершенствованию направлений деятельности коммерческого банка не обоснованы
Уровень оценки работы выпускника рецензентом	0 – 5	Рецензент ВКР высоко оценивает результаты работы, выделяя оригинальность представленных предложений по совершенствованию работы коммерческого банка, возможность их использования в практической деятельности подразделения кредитной организации. Рецензент отмечает краткость, четкость и ясность изложения результатов исследования	Рецензент ВКР достаточно высоко оценивает результаты работы, выделяя оригинальность представленных предложений по совершенствованию работы коммерческого банка, но предлагает направления совершенствования работы. Рецензент отмечает краткость, четкость изложения результатов исследования, но не ясность отдельных элементов исследования	Рецензент ВКР положительно оценивает результаты работы, не выделяя оригинальность представленных предложений по совершенствованию работы коммерческого банка. У рецензента имеются замечания по результатам работы. Рецензент имеет отдельные незначительные замечания по краткости, четкости и ясности изложения результатов исследования.	Рецензент ВКР положительно оценивает результаты работы, не выделяя оригинальность представленных предложений по совершенствованию работы коммерческого банка. У рецензента имеются значительные замечания по результатам работы и ее практическому использованию. Рецензент имеет замечания по краткости, четкости и ясности изложения результатов исследования
Оформления ВКР согласно требованиям ГОСТ (нормоконтроль) и своевременности выполнения графика написания выпускной	0 – 10	ВКР (магистерская диссертация) оформлена с соблюдением всех	ВКР (магистерская диссертация) оформлена с соблюдением всех	ВКР (магистерская диссертация) оформлена с нарушением отдельных	ВКР (магистерская диссертация) оформлена с нарушением

квалификационной работы		требований ГОСТ, график написания и представления ВКР не нарушался, по нормоконтролю нет замечаний	требований ГОСТ, график написания и представления ВКР нарушался незначительно, по нормоконтролю нет значительных замечаний	требований ГОСТ, график написания и представления ВКР нарушался, по нормоконтролю нет значительных замечаний	требований ГОСТ, график написания и представления ВКР нарушался, по нормоконтролю имеются замечания
Качество доклада (структурированность, полнота раскрытия решенных задач для достижения поставленной цели, аргументированность выводов)	0 – 5	Качество доклада в полной мере отвечает требованиям полноты раскрытия решенных задач для достижения поставленной цели, структурированности, выводы обоснованы и аргументированы	Качество доклада не в полной мере отвечает требованиям полноты раскрытия решенных задач для достижения поставленной цели, структурированности, выводы обоснованы и аргументированы	Качество доклада не в полной мере отвечает требованиям полноты раскрытия решенных задач для достижения поставленной цели, структурированности, выводы не в полной мере обоснованы и аргументированы	Качество доклада не отвечает требованиям полноты раскрытия решенных задач для достижения поставленной цели, структурированности, выводы не обоснованы и не аргументированы
Качество и использование презентационного материала (информативность, соответствие содержанию доклада, наглядность, достаточность)	0 – 5	Презентационный материал к ВКР отличается информативностью, соответствует в полной мере содержанию доклада, в достаточной степени отражает результаты исследования, нагляден	Презентационный материал к ВКР отличается информативностью, соответствует не в полной мере содержанию доклада, в достаточной степени отражает результаты исследования, нагляден	Презентационный материал к ВКР не в полной мере отличается информативностью, соответствует не в полной мере содержанию доклада, в достаточной степени отражает результаты исследования, нагляден	Презентационный материал к ВКР не в полной мере отличается информативностью, не соответствует содержанию доклада, не в достаточной степени отражает результаты исследования, не нагляден
Ответы на вопросы комиссии (полнота, глубина, оригинальность мышления)	0 – 20	Ответы на вопросы членов комиссии отличаются полнотой, глубиной, оригинальностью мышления, ясностью изложения	Ответы на вопросы членов комиссии отличаются полнотой, глубиной, оригинальностью мышления, не всегда проявляется ясность	Отдельные ответы на вопросы членов комиссии не отличаются полнотой, глубиной, оригинальностью мышления, не всегда	Ответы на вопросы членов комиссии не отличаются полнотой, глубиной, оригинальностью мышления, не проявляется ясность

			изложения	проявляется ясность изложения	изложения
<b>ИТОГО:</b>	<b>100</b>	85 – 100 баллов	65 – 84 балла	41 – 64 балла	0 – 40 баллов

## 6.2 Шкала соотнесения количества баллов, качественных характеристик и оценок результатов сформированности компетенций, проверяемых на защите ВКР

100-балльная система	пятибалльная система
	защита ВКР
85 – 100 баллов	отлично
65 – 84 баллов	хорошо
41 – 64 баллов	удовлетворительно
0 – 40 баллов	неудовлетворительно

## 7. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

Выпускник из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения ГИА подает в деканат письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у студента индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в личном деле студентов).

В заявлении выпускник указывает на необходимость (при наличии):

- присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании,
- необходимость увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭО И ДОТ

Материально-техническое обеспечение подготовки к ГИА и проведения ГИА с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

### 9.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
1	2	3	4	5	6	7	8
9.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	М. В. Виноградова, З. И. Панина	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса.	Учебное пособие	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»	2013	<a href="http://znanium.com/catalog/product/415588">http://znanium.com/catalog/product/415588</a>	-
2	А.Д. Шеремет	Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия.	Учебник	М.: Инфра-М	2017	<a href="http://znanium.com/catalog/product/558699">http://znanium.com/catalog/product/558699</a>	-
3	Бабич Т.Н. и др.	Прогнозирование и планирование в условиях рынка	Учебное пособие	М. : ИНФРА-М	2018	<a href="http://znanium.com/catalog/product/944382">http://znanium.com/catalog/product/944382</a>	-
4	Иващенко Н.С.	Товарная политика текстильного предприятия	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М, МГУДТ	2015	<a href="http://znanium.com/catalog/product/434057">http://znanium.com/catalog/product/434057</a>	-
5	Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И.	Теория процессного управления.	Монография	М.:НИЦ ИНФРА-М.	2021	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=367389">https://znanium.com/catalog/document?id=367389</a>	-
6	Резник С.Д., Черниковская М.В., Чемезов И.С.	Управление изменениями	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2020	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=350160">https://znanium.com/catalog/document?id=350160</a>	-
7	Елиферов В.Г.	Бизнес-процессы: регламентация и управление	Учебник	М.: ИНФРА-М	2022	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=393846">https://znanium.com/catalog/document?id=393846</a>	-
8	Репин В.В.	Бизнес по правилам: регламенты должны работать	Практическое пособие	М.: ИНФРА-М	2022	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=390197">https://znanium.com/catalog/document?id=390197</a>	-
9.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							



1	Ж. А. Романович, С. Л. Калачев	Сервисная деятельность	Учебник	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»	2017	<a href="http://znanium.com/catalog/product/430365">http://znanium.com/catalog/product/430365</a>	-
2	Под науч. ред. С.Н. Кукушкина	Экономический атлас организации (предприятия).	Учебное пособие	М.: НИЦ ИНФРА-М	2015	<a href="http://znanium.com/catalog/product/464125">http://znanium.com/catalog/product/464125</a>	-
3	Горфинкель В.Я.	Малое предпринимательство: организация, управление, экономика	Учебное пособие	М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М.	2014	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=196965">https://znanium.com/catalog/document?id=196965</a>	-
4	Н.Г. Забродская.	Предпринимательство. Организация и экономика малых предприятий	Учебник	М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М,	2014	<a href="http://znanium.com/catalog/product/453430">http://znanium.com/catalog/product/453430</a>	-
5	Г.Г.Иванов, Ю.К.Баженов	Организация коммерческой деятельности малых и средних предприятий:	Учебное пособие	М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М	2015	<a href="http://znanium.com/catalog/product/502697">http://znanium.com/catalog/product/502697</a>	-
6	О.Н. Гукова, А.М. Петрова	Организация предприятий сервиса	Практикум	М.: Форум: ИНФРА-М	2017	<a href="http://znanium.com/catalog/product/536889">http://znanium.com/catalog/product/536889</a>	-
7	Станкевич А.В.	Основы прогнозирования емкости и конъюнктуры рынка.	Учебное пособие	М. : МГТУ им. А.Н.Косыгина	2008	-	5
8	Всяких Е.И., Зуева А.Г., Носков Б.В.	Практика и проблематика моделирования бизнес-процессов	Практикум	М.: ДМК Пресс	2018	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=323876">https://znanium.com/catalog/document?id=323876</a>	-
9	Ротер М.	Учитесь видеть бизнес-процессы. Практика построения карт потоков создания ценности	Учебное пособие	М.: Альпина Паблишер	2017	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=21345">https://znanium.com/catalog/document?id=21345</a>	-
10	Оверченко М., Милицкая Е	Руководство по улучшению бизнес-процессов	Учебник и практикум	М.: Альпина Паблишер	2016	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=49591">https://znanium.com/catalog/document?id=49591</a>	-
11	Крышкин О.	Настольная книга по внутреннему аудиту: Риски и бизнес-процессы	Практическое пособие	М.: Альпина Паблишер	2016	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=34168">https://znanium.com/catalog/document?id=34168</a>	-
12	Басовский Л.Е..	Прогнозирование и планирование в условиях	Учебное пособие	М.: НИЦ ИНФРА-М	2018	<a href="http://znanium.com/catalog/product/953265">http://znanium.com/catalog/product/953265</a>	-

		рынка					
9.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А.Н. Косыгина)							
1	С. А. Першукова.	Организация процессов сервиса	Учебное пособие	М. : РГУ им. А. Н. Косыгина, 2019. - 48 с	2019	В ЭИОС	-
2	Политова Р.В.	Управление бизнес-процессами предприятий сферы услуг в схемах	Учебное пособие	М.: РГУ им. А.Н. Косыгина	2018	-	5
3	С. А. Першукова	Организация процесса сервиса : Ч. 2	Учебное пособие	М. : РГУ им. А. Н. Косыгина, - 64 с.	2021	В ЭИОС	-
4	Станкевич А.В., Плеханов А.Ф., Носкова С.А..	Прогнозирование емкости и конъюнктуры рынка	Учебное пособие	М.: МГУДТ	2014	-	5

## 23. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

23.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» <a href="http://www.e.lanbook.com/">http://www.e.lanbook.com/</a>
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
4.	ЭБС ЮРАЙТ» <a href="http://www.biblio-online.ru">www.biblio-online.ru</a>
5.	ООО «ИВИС» <a href="http://dlib.eastview.com/">http://dlib.eastview.com/</a> .
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	Web of Science <a href="http://webofknowledge.com/">http://webofknowledge.com/</a>
2.	Scopus <a href="http://www.Scopus.com/">http://www.Scopus.com/</a>
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct <a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a>
4.	«SpringerNature» <a href="http://www.springernature.com/gp/librarians">http://www.springernature.com/gp/librarians</a> Платформа Springer Link: <a href="https://rd.springer.com/">https://rd.springer.com/</a> Платформа Nature: <a href="https://www.nature.com/">https://www.nature.com/</a> База данных Springer Materials: <a href="http://materials.springer.com/">http://materials.springer.com/</a> База данных Springer Protocols: <a href="http://www.springerprotocols.com/">http://www.springerprotocols.com/</a> База данных zbMath: <a href="https://zbmath.org/">https://zbmath.org/</a> База данных Nano: <a href="http://nano.nature.com/">http://nano.nature.com/</a>
5.	Консультант плюс. Некоммерческие интернет-версии системы КонсультантПлюс <a href="https://www.consultant.ru/online/">https://www.consultant.ru/online/</a>
6.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <a href="https://www.elibrary.ru/">https://www.elibrary.ru/</a>
7.	Национальная Электронная библиотека» («НЭБ»). <a href="https://rusneb.ru/">https://rusneb.ru/</a>

23.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	Bisagi (Process) Modeller BPMN	Свободный доступ
3.	Camunda Modeller BPMN	Свободный доступ
4.	ARIS Express	Свободный доступ

## **ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

В рабочую программу ГИА внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

<b>№ пп</b>	<b>год обновления программы ГИА</b>	<b>характер изменений/обновлений с указанием раздела</b>	<b>номер протокола и дата заседания кафедры</b>