Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.06.2025 23:14:48
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0e8fab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Экономики и менеджмента
Кафедра Сервисных технологий и бизнес-процессов

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
(включая оценочные материалы)**

Уровень образования	бакалавриат	
Направление подготовки	43.03.01	Сервис
Направленность (профиль)	Управление поведением потребителей в сфере услуг	
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года	
Форма обучения	очная	

Программа государственной итоговой аттестации основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 9 от 09.04.2025г.

Разработчик программы государственной итоговой аттестации:

профессор Б.А. Тхориков

Заведующий кафедрой Б.А. Тхориков

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	288

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)
		ИД-УК-2.4 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 нормы 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 ситуации взаимодействия ИД-УК-4.2 Ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации, составление сопроводительных писем профессиональной направленности на 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 языке 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

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции (ИД-УК)
		<p>традиций различных социальных групп, этносов и конфессий</p> <p>ИД-УК-5.3 Применение способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач</p> <p>ИД-УК-5.4 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</p> <p>ИД-УК-6.2 Оценка требований рынка труда и предложений образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста</p> <p>ИД-УК-6.3 Определение задач саморазвития и профессионального роста, распределение их на долго-, средне- и краткосрочные с определением необходимых ресурсов для их выполнения</p> <p>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</p> <p>ИД-УК-7.2 Планирование своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности</p> <p>ИД-УК-7.3 Соблюдение и пропаганда норм 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</p>	<p>ИД-УК-8.1 Применение теоретических и практических знаний и навыков для обеспечения безопасных условий жизнедеятельности в бытовой и профессиональной сферах</p> <p>ИД-УК-8.2 Определение опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности, оценка вероятности</p>

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции (ИД-УК)
	общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	возникновения потенциальной опасности и принятие мер по ее предупреждению ИД-УК-8.3 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 противодействие проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности; сущности проявлений экстремизма, терроризма и коррупционного поведения и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями ИД-УК-10.2 Использование действующего законодательства в практике его применения как способов профилактики и формирования нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции ИД-УК-10.3 Выбор правомерных форм взаимодействия с гражданами, структурами гражданского общества и органами государственной власти в типовых ситуациях, связанных с проявлениями экстремизма, терроризма и коррупционным поведением

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 технологический новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИД-ОПК-1.1 Осуществление поиска и выбор технологических новаций и 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
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
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,	ИД-ОПК-5.1 Использование основ экономики в избранной сфере профессиональной деятельности

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции (ИД-ОПК)
	обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИД-ОПК-5.2 Расчет, анализ и оценка основных показателей хозяйственной деятельности организации 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)
08.019 Специалист по потребительскому у кредитованию (6-й уровень квалификации)	ПК-1 Способен осуществлять межличностные бизнес-коммуникации и проводить мониторинг их эффективности в выбранной сфере деятельности	ИД-ПК-1.1 Использование основных положений теории, практики психологии и бизнес-коммуникаций в сфере сервиса ИД-ПК-1.2 Разработка маркетинговых коммуникаций и оценка их эффективности ИД-ПК-1.3 Использование знаний о методологических основаниях психологии, социологии и ключевых социологических подходах в исследованиях массовых коммуникаций
08.019 Специалист по потребительскому у кредитованию (6-й уровень квалификации)	ПК-2 Способен к управлению взаимоотношениями с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.1 Осуществление делового общения в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями
40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса		ИД-ПК-2.2. Осуществление конструктивной деятельности с коллегами, руководством, клиентами, организация совместной деятельности с учетом этических норм профессиональной деятельности и делового этикета ИД-ПК-2.3. Применение теории управления информацией о текущих и потенциальных клиентах компании
40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса	ПК-3 Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	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
08.019 Специалист по потребительскому у кредитованию (6-й уровень квалификации)	ПК-4 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов,	ИД-ПК-4.1 Использование основных положений теории управления для организации эффективного бизнеса в области сервиса
40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса	команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-4.2 Применение основных методов анализа и оценки проектов, результатов деятельности подразделений и предприятий с целью принятия эффективных управленческих решений в рамках своей профессиональной компетенции ИД-ПК-4.3. Разработка бизнес-процессов предприятий с использованием стандартных инструментов и методик

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

Целью выполнения ВКР является систематизация и углубление полученных теоретических и практических знаний, подтверждение обладания общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями по направлению подготовки.

Для обеспечения соответствия ВКР областям профессиональной деятельности, указанным в образовательной программе, а также с учетом конкретного объекта профессиональной деятельности обучающихся, характер ВКР может различаться:

- проектно-исследовательская работа – предполагает теоретико-методическое обоснование практических решений проблем, выявленных у объекта исследования, обеспечивающее совершенствованию его деятельности или развитие;

- проектно-предпринимательская работа – предполагает обоснование мероприятий по созданию нового бизнеса или развитию существующего стартапа с участием обучающегося (нескольких обучающихся).

Требования, предъявляемые к ВКР, устанавливаются положением о Государственной итоговой аттестации вуза.

Выпускная квалификационная работа проектно-предпринимательского типа содержит информацию о государственной регистрации организации (формализации проекта, стартапа), свидетельство о государственной регистрации ИП, ООО или регистрации в качестве самозанятого.

Общий объем выпускной квалификационной работы обучающихся по образовательной программе бакалавриата:

1. проектно-исследовательская работа – 40-60 страниц текста формата А4 без приложений.

2. проектно-предпринимательского работа – 25-30 страниц текста формата А4 без приложений.

Структура работы может быть представлена двумя или тремя главами (при необходимости). Количество глав строго не регламентируется. Все главы должны быть логически связаны между собой.

Выпускная квалификационная работа проектно-исследовательского типа имеет следующую последовательность:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть (с делением на 2-3 главы с параграфами);
- заключение;
- список используемой литературы;
- приложения (при необходимости).

Выпускная квалификационная работа проектно-предпринимательского типа включает следующие структурные элементы и ответы на предлагаемые вопросы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- описание целей и задач компании (проекта, стартапа):
- формулировка проблемы компании, проекта, стартапа,
- формулировка уникального торгового предложения;
- описание выпускаемого продукта (оказываемой услуги) с его демонстрацией или видео- фотоматериалов процесса оказания услуги.
- описание рынка работы компании (реализация проекта, стартапа):
- перечень представителей целевой аудитории,
- определение темпа роста рынка;
- описание конкурентов:
- перечень прямых конкурентов,
- перечень косвенных конкурентов;
- описание барьеров входа:
- наличие сложностей повторения проекта/технологии,
- наличие патентов,
- использование уникальных технологий.
- описание структуры/сотрудников компании (проекта, стартапа):
- команда,
- зоны ответственности,
- менторы/советники,
- предыдущие достижения команды;
- описание бизнес-плана:
- коммерциализация проекта,
- построение маркетинга,
- наличие каналов сбыта.
- описание планов роста:
- фазы развития проекта,
- график релизов,
- планы маркетинга,
- планы роста команды;
- описание финальной модели:
- график сценариев доходов и расходов,

- точка безубыточности (break-evenpoint).
- необходимо представить общую бизнес-модель
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения (документы (информация) о государственной регистрации организации (формализации проекта, стартапа).

Содержание. Структура ВКР 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 следующие последовательные элементы:

- Актуальность темы исследования.
- Степень научной разработанности темы исследования.
- Проблема исследования.
- Объект исследования.
- Предмет исследования.
- Цель исследования.
- Задачи исследования.
- Теоретико-методологическая основа и методы исследования.
- Эмпирическая база исследования.
- Практическая значимость.
- Апробация и внедрение результатов исследования (при наличии).
- Структура и содержание работы.

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

Часть ВКР выполняется по индивидуальному заданию руководителя практики. В данном разделе необходимо выполнить индивидуальное задание в области проектирования совершенствования деятельности организации. В качестве основных направлений улучшения взаимоотношений с клиентами могут быть:

- Трансформация бизнес-модели.
- Создание клиентоцентричных сервисов.
- Использование психологических механизмов формирования потребительских решений в деятельности компании.
- Совершенствование коммуникативных средств компании.
- Внедрение новых методов обучения потребителей.
- Разработка программы повышения лояльности потребителей.
- Применение информационных технологий в изучении и управлении поведением потребителей.
- Использование долгосрочных и краткосрочных средств маркетинга в управлении процессом принятия решения о покупке.
- и др.).)

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.

Библиографические ссылки в тексте выпускной квалификационной работы оформляются в соответствии с требованиями ГОСТ Р.0.80-2023.

Список использованной литературы включает примененные автором при работе над темой литературные источники.

Источники в списке литературы следует располагать в алфавитном порядке. При этом независимо от алфавитного порядка до источников приводятся нормативные документы.

Нормативные документы располагаются в следующем порядке:

- Международные нормативные акты
- Конституция
- Федеральные конституционные законы
- Постановления Конституционного Суда
- Кодексы
- Федеральные законы
- Законы
- Указы Президента
- Акты Правительства: а) постановления, б) распоряжения
- Акты Верховного и Высшего Арбитражного Судов
- Нормативные акты министерств и ведомств: а) постановления, б) приказы, в) распоряжения, г) письма
- Региональные нормативные акты (в том же порядке, как и российские)
- ГОСТы
- СНИПы, СП, ЕНИРы, ТУ и др.

Законы располагаются по дате принятия в порядке возрастания (подписания Президентом России).

Количество использованных источников в выпускной квалификационной работе проектно-исследовательского типа 25 и более, из них 10% и более зарубежные и /или интернет-источников. На все источники в списке использованной литературы необходимо сделать ссылки.

В **Приложениях** к отчету прилагаются материалы, дополняющий основной текст ВКР (организационная структура, стандарты, формы отчетности 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.

В тексте ВКР на все приложения необходимо сделать ссылки. Приложения нумеруют арабскими цифрами. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение начинается с новой страницы с указанием по центру страницы «Приложение» прописными буквами и его нумерацией. Точка в конце не ставится. Строкой

ниже с выравниванием по центру размещается заголовок информации Приложения с выравниванием по центру.

Подбор материалов и подготовка отчета осуществляются обучающимся в течение прохождения практики. (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 методических рекомендациях по выполнению ВКР.

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 повторов, 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.

Кафедра ежегодно разрабатывает (актуализирует) и утверждает на заседании кафедры перечень тем ВКР.

Обучающийся самостоятельно выбирает тип и интересующую его тему выпускной квалификационной работы из утвержденного перечня. Обучающийся, выбрав тип и тему выпускной квалификационной работы, пишет заявление.

По согласованию с руководителем и заведующим кафедрой коммерции и сервиса обучающийся может выбрать для выпускной квалификационной работы тему, не включенную в утвержденный перечень, а также несколько изменить название темы, предварительно определив ее цель и план. Желательно, чтобы выбранная тема была связана с тематикой выполненных обучающимся курсовых работ, докладов на практических занятиях и научных студенческих конференциях.

Деканат института формирует проект приказа о темах ВКР.

За 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации (защиты ВКР) приказом проректора по образовательной деятельности утверждается перечень типов и тем выпускных квалификационных работ.

Приказ доводится до сведения обучающихся руководителями ВКР.

Руководитель производственной (преддипломной) практики профильной организации, может рекомендовать тему ВКР. В этом случае обучающимся готовится заявка от профильной организации с обоснованием необходимости разработки новой темы ВКР. Такой вариант является предпочтительным, в связи с изучением проблем деятельности организации.

Обучающийся сможет применить теоретические знания и полученные в исследовании результаты для решения конкретных практических задач.

Выбор проектно-предпринимательского типа выпускной квалификационной работы возможен в случае завершения обучающимся процедуры государственной регистрации субъекта хозяйственной деятельности или наличия подтверждения реализации проекта (стартапа) на момент проведения ГИА.

Руководитель выпускной квалификационной работы:

- выдает обучающемуся задание по подготовке ВКР и контролирует его выполнение;
- проводит консультации по подготовке ВКР;
- оказывает консультационную помощь в выборе методик исследования, подборе источников, теоретического и практического материала по теме ВКР;
- информирует заведующего кафедрой в случаях несоблюдения обучающимся порядка подготовки ВКР;
- представляет на выпускающую кафедру письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР.

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

Бумажная версия ВКР брошюруется; сброшюрованный экземпляр содержит после титульного листа 2 (бакалавриат) 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. Совершенствование (разработка) методов управления поведением клиентов.
2. Разработка (оптимизация) процессов сервисного обслуживания в организации.
3. Управление бизнес-процессами для повышения конкурентоспособности компании.
4. Влияние цифровых технологий на управление поведением клиентов.
5. Использование программ лояльности для управления поведением клиентов.
6. Влияние персонализированного маркетинга на поведение клиентов.
7. Использование искусственного интеллекта для управления поведением клиентов в сфере услуг
8. Этика и управление поведением клиентов: баланс между бизнес-интересами и защитой прав потребителей.
9. Эффективность геймификации в управлении поведением клиентов.
10. Роль клиентского опыта в управлении поведением клиентов.
11. Психологические аспекты управления поведением клиентов в рекламных кампаниях.
12. Роль данных и аналитики в управлении поведением клиентов
13. Управление поведением клиентов через образовательный контент.
14. Эмоциональный маркетинг и его влияние на поведение клиентов.
15. Управление поведением клиентов на рынке B2B.
16. Поведенческая экономика и управление клиентским поведением.
17. Роль отзывов и рейтингов в управлении поведением клиентов.
18. Эффективность реферальных программ в управлении поведением клиентов.

19. Влияние сезонных акций и распродаж на поведение клиентов.
20. Влияние мерчандайзинга на поведение клиентов.
21. Управление поведением клиентов через улучшение пользовательского интерфейса веб-сайтов.
22. Влияние брендинга на поведение клиентов в сфере услуг.
23. Эффективность многоканальных коммуникаций в управлении поведением клиентов.
24. Роль культурных факторов в управлении поведением международных клиентов.
25. Влияние внедрения систем CRM на управление поведением клиентов.
26. Влияние вирусного маркетинга на поведение клиентов.
27. Эффективность применения чат-ботов в управлении поведением клиентов.
28. Использование геомаркетинга для управления поведением клиентов
29. Влияние пользовательских обзоров и рейтингов на поведение клиентов в сфере электронной коммерции.
30. Роль эмоционального интеллекта сотрудников в управлении поведением клиентов.
31. Влияние стратегии клиентской сегментации на управление поведением клиентов.
32. Влияние персонализированной рекламы на поведение клиентов.
33. Влияние отзывов влиятельных лиц (инфлюенсеров) на поведение клиентов.
34. Влияние customer journey map на управление поведением клиентов.
35. Управление поведением клиентов через онлайн-сообщества и форумы.
36. Влияние кросс-продаж и upselling на поведение клиентов.
37. Влияние интерактивного контента на поведение клиентов.
38. Влияние технологий виртуальной и дополненной реальности на поведение клиентов.
39. Роль customer feedback loop в управлении поведением клиентов.
40. Влияние word-of-mouth маркетинга на поведение клиентов.
41. Влияние политик возвратов и гарантий на поведение клиентов.
42. Роль аутентичных маркетинговых кампаний в управлении поведением клиентов.
43. Управление поведением клиентов через креативные email-маркетинговые кампании.
44. Использование инсайтов потребительской аналитики для управления поведением клиентов.
45. Эффективность использования голосовых ассистентов в управлении поведением клиентов.
46. Роль эмоционального дизайна интерфейсов в управлении поведением клиентов.
47. Влияние ценообразования на формирование восприятия ценности у потребителей.
48. Влияние динамического ценообразования на поведение потребителей.
49. Стратегии дифференциации цен и их влияние на выбор потребителей.
50. Влияние персонализированных скидок и предложений на поведение потребителей в мобильной коммерции.

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.	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	Работа соответствует требованиям проверки на добросовестное заимствование. Оригинальность текста ВКР не высокая. Высокий процент недобросовестного

				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	0 – 10	ВКР (магистерская диссертация) оформлена с	ВКР (магистерская диссертация) оформлена с	ВКР (магистерская диссертация) оформлена с	ВКР (магистерская диссертация) оформлена с

написания выпускной квалификационной работы		соблюдением всех требований ГОСТ, график написания и представления ВКР не нарушался, по нормоконтролю нет замечаний	соблюдением всех требований ГОСТ, график написания и представления ВКР нарушался незначительно, по нормоконтролю нет значительных замечаний	нарушением отдельных требований ГОСТ, график написания и представления ВКР нарушался, по нормоконтролю нет значительных замечаний	нарушением 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	Ответы на вопросы членов комиссии отличаются полнотой, глубиной, оригинальностью мышления, не всегда	Отдельные ответы на вопросы членов комиссии не отличаются полнотой, глубиной, оригинальностью	Ответы на вопросы членов комиссии не отличаются полнотой, глубиной, оригинальностью мышления, не

		изложения	проявляется ясность изложения	мышления, не всегда проявляется ясность изложения	проявляется ясность изложения
ИТОГО:	100	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
12.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Романов А.А., Синяева И. М., Поляков В.А.	Маркетинговые коммуникации	Учебник	М.: Вузовский учебник	2022	https://znanium.ru/catalog/document?id=400303	-
2	Григорян Е.С.	Маркетинговые коммуникации	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА- М	2023	https://znanium.ru/catalog/document?id=422206	-
3	Сафронова, Н. Б.	Маркетинговые исследования	Учебное пособие	5-е изд., стер. - Москва : Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°»,	2023	https://znanium.com/catalog/product/2083017	-
4	Фарахутдинов , Ш. Ф.	Современные тенденции и инновационные методы в маркетинговых исследованиях	Учебное пособие	Москва : ИНФРА-М	2023	https://znanium.com/catalog/product/2041699	-
5	Беляевский, И. К.	Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз	Учебное пособие	2-е изд., перераб. и доп. - Москва : КУРС : ИНФРА- М,	2020	https://znanium.com/catalog/product/1054208	-
8	Елиферов В.Г.	Бизнес-процессы: регламентация и управление	Учебник	М.: ИНФРА-М	2022	https://znanium.com/catalog/document?id=393846	-
12.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Ж. А.			М.:		https://znanium.ru/catalog/document	-

	Романович, С. Л. Калачев	Сервисная деятельность	Учебник	Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°»	2019	?id=358379	
2	М. В. Виноградова, З. И. Панина	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса.	Учебное пособие	М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°»	2017	https://znanium.ru/catalog/document?id=430184	-
3	А.Д. Шеремет	Анализ и диагностика финансово- хозяйственной деятельности предприятия.	Учебник	М.: НИЦ Инфра- М	2021	https://znanium.ru/catalog/document?id=369483	-
4	О.В. Папкова.	Деловые коммуникации	Учебник	М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М	2014	http://znanium.com/catalog/product/566178	-
5	Пономарева А.М.	Коммуникационный маркетинг: креативные средства и инструменты	Учебное пособие	М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М	2016	http://znanium.com/catalog/product/543676	-
6	Гришина В.Т.	Маркетинговые исследования: Практикум	Практикум	М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М,	2014	http://znanium.com/catalog/product/436043	-
7	Иващенко Н.С.	Товарная политика текстильного предприятия	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М, МГУДТ	2015	http://znanium.com/catalog/product/434057	-
8	Ротер М.	Учитесь видеть бизнес- процессы. Практика построения карт потоков создания ценности	Учебное пособие	М.: Альпина Паблишер	2017	https://znanium.com/catalog/document?id=21345	-
9	Оверченко М., Милицкая Е	Руководство по улучшению бизнес- процессов	Учебник и практикум	М.: Альпина Паблиш ер	2016	https://znanium.com/catalog/document?id=49591	-

12.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.18	2018	В ЭИОС	–
2	Политова Р.В.	Управление бизнес-процессами предприятий сферы услуг в схемах	Учебное пособие	М.: РГУ им. А.Н. Косыгина	2018	–	5

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

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

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

5.2. 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:

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