

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр бакалавриата Менеджмент



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по образовательной деятельности КФУ  
проф. Таюрский Д.А.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **Программа государственной итоговой аттестации**

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

## Содержание

1. Компетенции, освоение которых проверяется государственным экзаменом
2. Объем подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена в зачетных единицах и часах
3. Форма проведения государственного экзамена
4. Перечень вопросов к государственному экзамену с указанием проверяемых компетенций
5. Критерии оценивания ответов обучающихся на государственном экзамене
6. Нормативные документы, на основании которых разработана программа государственного экзамена
7. Литература
8. Методические рекомендации по подготовке к государственному экзамену
9. Особенности проведения государственного экзамена для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу государственной итоговой аттестации разработал(а)(и) заведующий кафедрой, д.н. (профессор) Разумовская Е.М. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Elena.Razumovskaya@kpfu.ru

### 1. Компетенции, освоение которых проверяется государственным экзаменом

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Расшифровка приобретаемой компетенции</b>
ОК-7	способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ОК-8	способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций
ОПК-2	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
ОПК-3	способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия
ОПК-5	владением навыками составления финансовой отчетности с учетом последствий влияния различных методов и способов финансового учета на финансовые результаты деятельности организации на основе использования современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем
ОПК-6	владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций
ПК-1	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
ПК-10	владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления
ПК-11	владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формированию информационного обеспечения участников организационных проектов
ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)
ПК-14	умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета
ПК-15	умением проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Расшифровка приобретаемой компетенции</b>
ПК-16	владением навыками оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и институтов
ПК-17	способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
ПК-3	владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности
ПК-4	умением применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в том числе, при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации
ПК-8	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений
ПК-9	способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли
СК-1	способностью применять математический инструментарий для решения профессиональных задач

## 2. Объем подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена в зачетных единицах и часах

Общая трудоемкость составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

## 3. Форма проведения государственного экзамена

1. Форма проведения государственного экзамена: письменная
2. Тип заданий: устные ответы по билетам, решение задач, решение кейсов
3. Вопросы 4 , время на подготовку 1 час

## 4. Перечень вопросов к государственному экзамену с указанием проверяемых компетенций

<b>Номер вопроса</b>	<b>Формулировка вопроса</b>	<b>Компетенции, освоение которых проверяется вопросом</b>
1.	1. Что представляет собой структура системы?	ОК-7
2.	Человек, нанятый для управления предприятием, имеющий подчиненных, обладающий необходимыми компетенциями и опытом работы в этой области является	ОК-8

Номер вопроса	Формулировка вопроса	Компетенции, освоение которых проверяется вопросом
3.	Фирма осваивает новый рынок. Рынок потенциально велик, но покупатели не осведомлены о товаре, имеются сильные конкуренты, покупатели обладают высокой платежеспособностью. Какую стратегию вхождения в рынок выберет фирма?	ОПК-2
4.	Кадровый потенциал - это	ОПК-3
5.	Достоверность информации характеризуется	ОПК-5
6.	Если диагностика организации показала слабые неформальные и средние формальные связи, то как бы Вы ее охарактеризовали:	ОПК-6
7.	Управленческое решение - это:	ПК-1
8.	Факторы, влияющие на качественный уровень управленческих решений:	ПК-10
9.	Функция стимулирования контроля состоит:	ПК-11
10.	Ремаркетинг способствует:	ПК-12
11.	Достоверность, независимость и формирование положительного имиджа компании - это преимущества:	ПК-14
12.	Что такое СРМ?	ПК-15
13.	13. Финансовые менеджеры преимущественно должны действовать в интересах:	ПК-16
14.	На снижение себестоимости продукции влияют внутрипроизводственные факторы:	ПК-17
15.	Факторинг - это _____	ПК-2
16.	Абсентеизм - это:	ПК-3
17.	Содержание функций управления персоналом отвечает требованиям решения задач:	ПК-4
18.	Разъяснение и демонстрацию простых приемов работы непосредственно на рабочем месте представляет собой	ПК-8
19.	Инновационная деятельность в сфере прикладных НИР технологического профиля направлена на а) создание интеллектуального продукта; б) создание и развитие нововведений ? процессов; в) обобщение потенциала научных знаний.	ПК-9
20.	Назовите источник инновационных идей: а) демографические факторы; б) идея конкурента; в) научно-популярные журналы; г) большая советская энциклопедия	СК-1

## 5. Критерии оценивания ответов обучающихся на государственном экзамене

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
полно раскрыто содержание вопросов в объеме программы и рекомендованной литературы; ? четко и правильно даны определения и раскрыто содержание концептуальных понятий, закономерностей, корректно использованы научные термины; ? для доказательства использованы различные теоретические знания, выводы из наблюдений и опытов; ? ответ самостоятельный, исчерпывающий, без наводящих дополнительных вопросов, с опорой на знания, приобретенные в процессе специализации по выбранному направлению информатики.	раскрыто основное содержание вопросов; ? в основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины; ? ответ самостоятельный; ? определения понятий неполные, допущены нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях, исправляемые по дополнительным вопросам экзаменаторов.	? усвоено основное содержание учебного материала, но изложено фрагментарно, не всегда последовательно; ? определение понятий недостаточно четкое; ? не использованы в качестве доказательства выводы из наблюдений и опытов или допущены ошибки при их изложении; ? допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определении понятий.	? ответ неправильный, не раскрыто основное содержание программного материала; ? не даны ответы на вспомогательные вопросы экзаменаторов; ? допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии.

## 6. Нормативные документы, на основании которых разработана программа государственного экзамена

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".

Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 №636).

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет", утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 июля 2015 года №714.

Регламент государственной итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет" от 30 декабря 2016 года № 0.1.1.67-06/248/16.

Регламент проведения государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет" от 31 марта 2017 года № 0.1.1.67-07/59-г.

## 7. Литература

- Андрущенко, Е.Ю. Менеджмент в сфере академической музыкальной культуры и современные event-технологии. Учебно-методическое пособие / Е.Ю. Андрущенко. - М.: Планета музыки, 2017. - 0 с.
- Анисимов, А. А. Менеджмент в сфере информационной безопасности / А.А. Анисимов. - М.: Интернет-университет информационных технологий, Бином. Лаборатория знаний, 2010. - 0 с.
- Анисимов, А.А. Менеджмент в сфере информационной безопасности. Учебное пособие / А.А. Анисимов. - М.: Бином. Лаборатория знаний / Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2014. - 0 с.
- Борисов, А. Н. Комментарий к Федеральному Закону 'О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд' / А.Н. Борисов, Т.Н. Трефилова. - М.: Деловой двор, 2013. - 0 с.
- Брагинский, М. И. Договорное право. Книга 4. Договоры о перевозке, буксировке, транспортной экспедиции и иных услугах в сфере транспорта / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. - М.: Статут, 2011. - 0 с.
- Бреславцева, Н.А. Бухгалтерский учет на предприятиях сферы услуг. Гриф УМО МО РФ / Н.А. Бреславцева. - М.: Феникс, 2006. - 0 с.
- Бухгалтерский учет в сфере услуг. - М.: Рид Групп, 2011. - 0 с.
- Бухгалтерский учет на предприятиях сферы услуг. - М.: Феникс, 2006. - 0 с.
- Вахрушина, М.А. Бухгалтерский учет в сфере услуг / М.А. Вахрушина. - М.: РИД ГРУПП ООО Москва, 2003. - 0

С.

12. Витерс, Джин Как продать свои услуги. Руководство по маркетингу в сфере услуг для малых предприятий / Джин Витерс, Кэрол Випперман. - М.: Московский Бизнес-Центр, 2013. - 0 с.
13. Даниленко, Н.Н. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг: теория и методика оценки. Монография / Н.Н. Даниленко. - М.: Русайнс, 2016. - 0 с.
14. Джордж, Майкл Бережливое производство + шесть сигм в сфере услуг. Как скорость бережливого производства и качество шести сигм помогают совершенствованию бизнеса: моногр. / Майкл Джордж. - Москва: ИЛ, 2003. - 0 с.
15. Джордж, Майкл Бережливое производство плюс шесть сигм в сфере услуг. Как скорость бережливого производства и качество шести сигм помогают совершенствованию бизнеса / Майкл Джордж. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2011. - 0 с.
16. Диянова, С. Н. Маркетинг сферы услуг. Учебное пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М.: Инфра-М, Магистр, 2016. - 0 с.
17. Диянова, С.Н. Маркетинг сферы услуг / С.Н. Диянова. - М.: Магистр, 2017. - 0 с.
18. Ильичева, Мария Юрьевна Защита прав потребителей. Общие сведения о правах потребителей. Права потребителей в сфере торговли. Защита прав потребителей в сфере услуг. Механизм защиты своих прав / Ильичева Мария Юрьевна. - М.: Феникс, 2014. - 0 с.
19. Ирина, Петровна Загора und Елена Владимировна Поклонова Кластер сферы услуг / Ирина Петровна Загора und Елена Владимировна Поклонова. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2013. - 0 с.
20. Майкл, Джордж Бережливое производство плюс шесть сигм в сфере услуг. Как скорость бережливого производства и качество шести сигм помогают совершенствованию бизнеса / Джордж Майкл. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017. - 0 с.
21. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг. Специфика применения и инновационные подходы. - М.: РИОР, Инфра-М, 2015. - 0 с.
22. Нигматуллина, Р. Внешнеэкономическая деятельность в сфере услуг / Р. Нигматуллина. - М.: Бибком, 2013. - 0 с.
23. Переверзев, М.П. Менеджмент в сфере культуры и искусства / М.П. Переверзев. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 0 с.
24. Скрынникова, И. А. Маркетинг в сфере услуг / И.А. Скрынникова. - Москва: Огни, 2012. - 0 с.
25. Скрынникова, Ирина Анатольевна Маркетинг в сфере услуг. Учебное пособие. Гриф УМО МО РФ / Скрынникова Ирина Анатольевна. - М.: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (МГУ), 2012. - 0 с.
26. Смит, Джефф Лидерство в сфере профессиональных услуг / Джефф Смит. - М.: Баланс Бизнес Букс, 2005. - 0 с.
27. Тульчинский, Г. Л. Менеджмент в сфере культуры / Г.Л. Тульчинский, Е.Л. Шекова. - М.: Лань, Планета музыки, 2009. - 0 с.
28. Тульчинский, Г. Л. Менеджмент в сфере культуры / Г.Л. Тульчинский. - М.: Лань, 2001. - 0 с.
29. Христофоров, А.В. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг. Специфика применения и инновационные подходы. Монография / А.В. Христофоров. - М.: РИОР, 2017. - 0 с.
30. Шлыкова, Ольга Владимировна Интернет-Ресурсы И Услуги: Учебная Программа По Специальности 351400 'Прикладная Информатика (В Менеджменте), Квалификация 'Информатик-Менеджер' / Шлыкова Ольга Владимировна. - Москва: СПб. [и др.] : Питер, 2004. - 0 с.

## 8. Методические рекомендации по подготовке к государственному экзамену

В методических рекомендациях по подготовке студентов к Государственному экзамену раскрываются особенности данной формы итоговой аттестации выпускников ВУЗа, нормативные требования к ответам на экзамене, критерии их оценки. Предложена информация о рациональной организации учебной работы. Представлены практические советы, облегчающие поиск источников информации, помогающие студенту ориентироваться в учебном материале при подготовке к экзамену по основным предметам профессиональной подготовки: 'Менеджмент сферы услуг'

## 9. Особенности проведения государственного экзамена для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации консультаций;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации государственного экзамена;
- создание (при необходимости) специализированных фондов оценочных средств, адаптированных для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ;
- для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ предоставляется право выбора, с учетом индивидуальных психофизических особенностей, формы проведения текущей и итоговой аттестации (устно, письменно, с использованием технических средств, в форме тестирования и др.);
- для подготовки ответов на экзамене промежуточной и итоговой аттестации обучающимся с ОВЗ и инвалидам могут быть предоставлены специальные технические средства, возможно привлечение ассистентов;
- увеличение продолжительности сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- увеличение продолжительности подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки "Менеджмент сферы услуг".