

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**

Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

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 выпускной квалификационной работой
2. Объем выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в зачетных единицах и часах
3. Цели, принципы, требования и этапы подготовки и защиты выпускной квалификационной работы
4. Примерные темы выпускных квалификационных работ
5. Критерии оценивания выпускных квалификационных работ
6. Нормативные документы, на основании которых разработана программа выпускной квалификационной работы
7. Литература
8. Методические рекомендации по подготовке выпускной квалификационной работы
9. Особенности подготовки и защиты выпускной квалификационной работы 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 выпускной квалификационной работой

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Расшифровка приобретаемой компетенции</b>
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции
ОК-2	способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции
ОК-3	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
ОК-4	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-6	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-1	владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ОПК-7	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ПК-13	умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций
ПК-18	владением навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)
ПК-19	владением навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками
ПК-20	владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур
ПК-5	способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений
ПК-6	способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Расшифровка приобретаемой компетенции</b>
ПК-7	владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/ умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ

## **2. Объем выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в зачетных единицах и часах**

Общая трудоемкость составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы) на 216 часа(ов).

## **3. Цели, принципы, требования и этапы подготовки и защиты выпускной квалификационной работы**

Основной целью государственной итоговой аттестации является оценка выпускника решать профессиональные задачи и степени формирования профессиональных компетенций у бакалавров в соответствии с требованиями ФГОС ВО

## **4. Примерные темы выпускных квалификационных работ**

1. Характеристика современного рынка развития образовательных услуг
  2. Анализ управления системой охраны общественного здоровья
  3. Формирование эффективной маркетинговой стратегии предприятия сферы услуг
  4. Анализ системы управления в организации гостиничной сферы
  5. Повышение эффективности управления персоналом на предприятии сферы услуг
  6. Развитие внутреннего туризма в условиях неустойчивости социально- экономической ситуации
  7. Управление спортивно - зрелищными услугами
  8. Развитие гостиничного бизнеса в субъекте Российской Федерации
  9. Продвижение услуг на рынке креативных агентств
  10. Оптимизация бизнес- процессов в компании сферы услуг
  11. Анализ и повышение эффективности управления услугами в сфере общественного здоровья
  12. Развитие регионального рынка хостел - услуг
  13. Совершенствование системы стимулирования персонала на примере предприятия гостиничного сервиса
  14. Развитие социального сервиса в регионе
  15. Франчайзинг как механизм повышения эффективности услуг предприятия в сфере услуг
  16. Анализ системы мотивации труда персонала на предприятии ресторанного бизнеса
  17. Услуги физкультуры и спорта: специфика их развития в регионе
  18. Развитие образовательных услуг в регионе
  19. Государственное регулирование и поддержка детско-юношеского спорта в регионе
  20. Лизинг недвижимости, его виды и развитие в Российской Федерации
  21. Конкурентоспособность туристического предприятия и пути её повышения в современных условиях
  22. Разработка эффективной конкурентоспособной стратегии предприятия индустрии гостеприимства
  23. Проблемы функционирования организации, предоставляющей услуги финансового лизинга
  24. Управление эффективностью предоставления рекрутинговых услуг
  25. Развитие деловых услуг на региональном рынке
  26. Анализ конкурентных стратегий сервисных компаний
  27. Применение модели М. Портера '5 сил' в организации сферы услуг
  28. Особенности применения моделей операционного менеджмента в сервисной компании
- Формулировки тем ВКР могут корректироваться в соответствии с индивидуальными возможностями, потребностями и траекториями обучения конкретных обучающихся, предложениями самих обучающихся, теоретической и практической актуальностью научных и научно-практических проблем.

## **5. Критерии оценивания выпускных квалификационных работ**

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
<p>выставляется за работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, глубокий психологический анализ, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями. Она имеет положительные отзывы научного руководителя и рецензента. При ее защите студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по реализации полученных в исследовании результатов в повседневную практику, во ходе доклада умело использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.</p>	<p>выставляется за ВКР, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлены достаточно подробный педагогический или психологический анализ, последовательное изложение материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями. Она имеет положительный отзыв научного руководителя и рецензента. При ее защите студент показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по улучшению учебно-воспитательного процесса, предлагает проекты коррекционной, тренинговой, диагностической учебно-воспитательной методики, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.</p>	<p>выставляется за работу, которая носит исследовательский характер, имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, но имеет поверхностный анализ, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения. В отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа. При ее защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного аргументированного ответа на заданные вопросы.</p>	<p>выставляется за работу, которая не носит исследовательского характера, не имеет анализа и практического разбора особенностей организации учебно-воспитательного процесса, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях кафедры. В работе нет выводов либо они носят декларативный характер. В отзывах руководителя и рецензента имеются критические замечания. При защите ВКР студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия и раздаточный материал.</p>

## 6. Нормативные документы, на основании которых разработана программа выпускной квалификационной работы

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 подготовки и защиты выпускной квалификационной работы обучающимися федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет" от 11 февраля 2016 года № 0.1.1.67-06/33-к/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

3. 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.
4. Анисимов, А. А. Менеджмент в сфере информационной безопасности / А.А. Анисимов. - М.: Интернет-университет информационных технологий, Бином. Лаборатория знаний, 2010. - 0 с.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Бреславцева, Н.А. Бухгалтерский учет на предприятиях сферы услуг. Гриф УМО МО РФ / Н.А. Бреславцева. - М.: Феникс, 2006. - 0 с.
9. Бухгалтерский учет в сфере услуг. - М.: Рид Групп, 2011. - 0 с.
10. Бухгалтерский учет на предприятиях сферы услуг. - М.: Феникс, 2006. - 0 с.
11. 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, Кэрл 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 выпускной квалификационной работы

Методические рекомендации определяют порядок выбора студентом-выпускником темы ВКР и его утверждения,

общие требования, предъявляемые к ВКР, освещают последовательность его подготовки, требования к структуре, содержанию и оформлению - как самой работы, так и научно-справочного аппарата и приложений, определяют обязанности научного руководителя и рецензентов, порядок внутреннего и внешнего рецензирования и защиты ВКР.

### **9. Особенности подготовки и защиты выпускной квалификационной работы 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 защиты выпускной квалификационной работы;
- для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ предоставляется право выбора, с учетом индивидуальных психофизических особенностей, формы проведения итоговой аттестации (устно, письменно, с использованием технических средств и др.);
- для выступления на защите выпускной квалификационной работы обучающимся с ОВЗ и инвалидам могут быть предоставлены специальные технические средства, возможно привлечение ассистентов;
- увеличение продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы, выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

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