

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 13.01.2026 14:45:16  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

*Приложение 6*  
к образовательной программе

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
(ВКЛЮЧАЯ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К НЕЙ)**

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент непроизводственной сферы

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная форма обучения

(форма обучения)

Год набора – 2023

Донецк

Рабочая программа государственной итоговой аттестации по образовательной программе 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.02 Менеджмент, бакалавриата, Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636, и локальными нормативными актами Академии.

**Составители:**

*Тарасова Елена Владимировна, канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента непроизводственной сферы*

*Кириенко Ольга Эдуардовна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры менеджмента непроизводственной сферы*

*Дедаева Лариса Михайловна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры менеджмента непроизводственной сферы*

**Заведующий кафедрой:**

*Тарасова Елена Владимировна, канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента непроизводственной сферы*

Программа государственной итоговой аттестации одобрена на заседании кафедры менеджмента непроизводственной сферы Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 2 от «27» октября 2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Требования к результатам освоения Государственной итоговой аттестации	5
3. Объем Государственной итоговой аттестации и виды учебной деятельности	22
4. Организация проведения Государственной итоговой аттестации	22
5. Порядок проведения государственной итоговой аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий	23
6. Структура Государственного экзамена	25
7. Содержание Государственного экзамена	25
8. Типовые задания и критерии оценивания знаний обучающихся на Государственном экзамене	30
9. Перечень литературы, разрешенной к использованию на Государственном экзамене	41
10. Организация проведения Государственного экзамена	41
11. Примерная тематика выпускной квалификационной работы	43
12. Организация проведения защиты выпускной квалификационной работы	46
13. Критерии оценивания знаний обучающихся на Государственном экзамене и на защите выпускной квалификационной работы	46
14. Материально-техническое обеспечение Государственной итоговой аттестации	46

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) для подготовки бакалавров по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроеизводственной сферы») и Положением о проведении в РАНХиГС государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (в ред. приказов РАНХиГС от 11 мая 2016 г. № 01-2211, от 4 июля 2016 г. № 01-3429, от 15 мая 2017 г. № 01-2565, от 24 октября 2017 г. № 01-7205, от 16 ноября 2017 г. № 01-7946, от 6 мая 2019 г. № 02-520, от 22 декабря 2021 г. № 02-1430, от 27 сентября 2023 г. № 02-1747).

1.1. Нормативные документы, регламентирующие проведение ГИА по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент:

федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (с изменениями и дополнениями);

приказ Министерства образования и науки РФ от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» (с изменениями и дополнениями);

федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 970;

устав Донецкого филиала РАНХиГС;

приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (Минобрнауки России) от 22.02.2023 № 202 «Об утверждении особенностей проведения государственной итоговой аттестации для лиц, обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области, в 2022/23 и 2023/24 учебных годов по образовательным программам высшего образования»;

приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 27 июля 2021 года № 670 «Порядок заполнения, учета и выдачи документов о высшем образовании и о квалификации, приложений к ним и их дубликатов»;

иные нормативные документы Министерства науки и высшего образования Российской Федерации;

локальные нормативные акты Донецкого филиала РАНХиГС.

ОПОП ВО бакалавриата, реализуемая Донецким филиалом РАНХиГС» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы»), 2023 года начала подготовки обучающихся.

1.2. Программа ГИА по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») включает в себя:

а) подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена (итоговый междисциплинарный экзамен по направлению подготовки), позволяющий выявить и оценить теоретическую подготовку к решению профессиональных задач, готовность к основным видам профессиональной деятельности;

б) подготовку к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ВКР) по одной из тем, отражающих актуальную проблематику деятельности в сфере менеджмента.

1.3. Цель государственной итоговой аттестации – выявление уровня теоретической и практической подготовленности выпускника образовательной организации высшего профессионального образования к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС ВО 38.03.02 Менеджмент.

Задача государственной итоговой аттестации – установление соответствия содержания, уровня и качества подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО; мотивация выпускников на дальнейшее повышение уровня компетентности в избранной сфере профессиональной деятельности на основе углубления и расширения полученных знаний и навыков путем продолжения познавательной деятельности в сфере практического применения знаний и компетенций.

1.4. ГИА осуществляется государственной экзаменационной комиссией (ГЭК), состав которой утверждается приказом директора Донецкого филиала РАНХиГС. Успешное прохождение Государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем профессиональном образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки РФ.

1.5. Программа ГИА ежегодно пересматривается и обновляется с учетом изменений нормативно-правовой базы. Изменения, внесенные в программу ГИА, рассматриваются на заседании кафедры и утверждаются заместителем директора Донецкого филиала РАНХиГС не позднее 6 месяцев до даты начала проведения ГИА.

1.6. Программа ГИА входит в состав ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент и хранится на выпускающей кафедре.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы»).

Выпускник, освоивший образовательную программу бакалавриата, должен обладать следующими компетенциями (должны совпадать с матрицей компетенций в учебном плане):

**2.1. Перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся при сдаче государственного экзамена:**

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.7 Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта
		УК-2.8 Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач
ОПК-3	Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	ОПК-3.2. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; осуществляет декомпозицию задачи
		ОПК-3.3. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки
ПК-2	Способен разрабатывать предложения по совершенствованию управления компанией и повышению эффективности ее деятельности	ПК-2.2. Выявляет и использует имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности производственной продукции, работ(услуг) и получения прибыли
		ПК-2.5. Анализирует выполнение производственной программы по объемам производства и качеству продукции, производительности труда, использования основных и оборотных средств, изменение себестоимости продукции в структурном подразделении (отделе, цехе) компании
ПК-5	Способен использовать методы стратегического и маркетингового анализа, обеспечивающие конкурентоспособность организации	ПК-5.3. Проводит стратегический анализ макро- и микросреды компании, владеет навыками оценки ее конкурентоспособности, применяет методы управления брендингом в коммерческой и некоммерческой сфере

		ПК-5.4. Осуществляет сбор и обработку маркетинговой информации с помощью статистических методов
		ПК-5.7. Использует методы маркетингового анализа для развития бренда с целью достижения устойчивого конкурентного преимущества организации
ПК-7	Способен осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных задач	ПК-7.3 Применяет методы и средства сбора, хранения, обработки и анализа информации о деятельности организации

**2.2. Перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся при защите выпускной квалификационной работы:**

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Осуществляет сбор и первичную обработку данных, необходимых для решения поставленных экономических задач
		УК-1.2 Осуществляет сбор, группировку и анализ информации, необходимой для решения задач профессиональной деятельности
		УК-1.3. Применяет законы логики и правильно оперирует основными логическими формами мышления при поиске, критическом анализе и синтезе информации.
		УК-1.4. Обнаруживает формально-логические противоречия в анализируемой информации, аргументированно отстаивает свою точку зрения при решении поставленных задач.
		УК-1.5. Понимает и анализирует содержание основных направлений

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
		мировой и отечественной философской мысли от древности до современности
		УК-1.6. Опирается на основные принципы философского мышления, навыками критического анализа социальных, природных и гуманитарных процессов и явлений
		УК-1.7. Применяет статистические методы для проведения статистического наблюдения в различных сферах общества и экономики
		УК-1.8. Применяет методики поиска, сбора и обработки информации; находит и осуществляет систематизацию, критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников; применяет системный подход для решения поставленных задач направления подготовки
		УК-1.9 Владеет практическими навыками поиска и анализа и синтеза информации; методикой системного подхода для решения поставленных задач направления подготовки.
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Применяет основные принципы, методы и инструменты математического моделирования для анализа экономических явлений и принятия управленческих решений в профессиональной деятельности
		УК-2.2. Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы
		УК-2.3. Умеет определять круг задач в рамках избранных видов профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности
		УК-2.4. Владеет навыками применения нормативной базы и решения задач в области избранных видов профессиональной деятельности
		УК-2.5. Осуществляет поиск решений



Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
		проблемных ситуаций, учитывая временные и ресурсные ограничения
		УК-2.6 Владеет навыками составления плана-графика реализации задач в целом и плана-контроля их выполнения
		УК-2.7 Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта
		УК-2.8 Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач
		УК-2.9 Способен обеспечивать информационное сопровождение процесса создания результатов интеллектуальной деятельности и средств индивидуализации
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Учитывает психологические особенности поведения различных групп людей при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе
		УК-3.2. Определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
		УК-3.3. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
		УК-3.4. Способен применять на практике знания и навыки необходимые для осуществления социального взаимодействия, командной работы и эффективной управленческой деятельности в сфере управления человеческими ресурсами
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на	УК-4.1. Осуществляет коммуникацию на иностранном языке в ситуациях повседневного общения в устной и письменной формах

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
	государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2. Выбирает стиль общения на иностранном языке в зависимости от его цели и условий, адаптирует речь, стиль и язык жестов к конкретным ситуациям общения
		УК-4.3. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках
		УК-4.4. Способен осуществлять коммуникацию на иностранном языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах
		УК-4.5. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения профессионально ориентированных коммуникативных задач
		УК-4.7. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения
		УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии,

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
		<p>философские и этические учения</p> <p>УК-5.3. Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p> <p>УК-5.4 Осознает особенности исторического пути российского государства, самобытность его политической организации.</p> <p>УК-5.5 Понимает сущность религии как социального, исторически сложившегося феномена культуры, специфику религиозного отражения и конструирования мира и духовной структуры личности</p> <p>УК-5.6 Анализирует причины межкультурного разнообразия общества, руководствуясь знаниями о религии, толерантно воспринимает конфессиональные различия современного социума</p> <p>УК-5.7 Формирует и аргументировано поясняет собственную мировоззренческую позицию, ценностные основания межкультурного взаимодействия и его роль в формировании общечеловеческих культурных универсалий</p>
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>УК-6.1. Выстраивает и реализует с учетом современных психологических знаний траекторию личностного и профессионального роста</p> <p>УК-6.2. Осуществляет рационализацию собственной деятельности с применением специализированных техник развития социально-психологических и нравственных характеристик личности</p>
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и	УК-7.1. Выбирает здоровые сберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности.

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
	профессиональной деятельности	<p>УК-7.2. Владеет методическими принципами физического воспитания, методами и средствами физической культуры; самостоятельно применяет их для повышения адаптационных резервов организма и укрепления здоровья</p> <p>УК-7.3. Владеет средствами освоения основных двигательных действий. Способен самостоятельно совершенствовать основные физические качества, формировать психические качества в процессе физического воспитания</p> <p>УК-7.4. Владеет средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования</p> <p>УК-7.5. Организует рациональное рабочее место и эффективное распределение рабочего времени, отвечающее современным требованиям информационной обеспеченности</p>
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	<p>УК-8.1. Оценивает опасности среды обитания и определяет способы снижения рисков, для обеспечения безопасных условий жизнедеятельности в бытовой и профессиональной сферах</p> <p>УК-8.2. Владеет принципами предотвращения чрезвычайных ситуаций и/или их последствий</p> <p>УК-8.3. Применяет положения общевоинских уставов в повседневной деятельности подразделений, управляет строями, применяет штатное стрелковое оружие; выполняет поставленные задачи в условиях РХБ заражения</p> <p>УК-8.4. Пользуется топографическими картами; оказывает первую помощь при ранениях и травмах; имеет высокое чувство патриотизма, считает защиту Родины своим долгом и обязанностью</p>
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания	УК-9.1. Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
	в социальной и профессиональной сферах	<p>различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>УК-9.2. Планирует и осуществляет профессиональную деятельность с лицами имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья.</p> <p>УК 9.3. Взаимодействует с лицами имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность в социальной и профессиональной сферах</p>
УК-10	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p>УК-10.1. Использует современные экономические теории, модели и методы на микроуровне</p> <p>УК-10.2. Использует систему знаний о явлениях и процессах экономической жизни общества на макроуровне</p> <p>УК 10.3. Применяет методы, способы и средства решения макроэкономических проблем</p> <p>УК-10.4 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике</p> <p>УК-10.5 Использует основы экономических знаний в области мировой экономики и международных экономических отношений, базовые экономические категории и законы при решении профессиональных задач</p>
УК-11	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	<p>УК-11.1. Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней</p> <p>УК-11.2 Умеет планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в обществе</p> <p>УК-11.3. Владеет навыками общественного взаимодействия на</p>

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
		основе нетерпимого отношения к коррупции
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.	ОПК-1.1. Использует знания (на промежуточном уровне) организационной теории при решении профессиональных задач
		ОПК-1.2. Демонстрирует управленческие и организаторские способности при решении профессиональных задач
ОПК-2	Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем	ОПК-2.1 Способен предлагать финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности
		ОПК-2.2. Способен анализировать и оценивать риски деятельности организаций и предлагать решения по их минимизации в контексте достижения финансовой стабильности
		ОПК-2.3. Осуществляет сбор, обработку и анализ исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов
		ОПК – 2.4 Анализирует финансовые показатели деятельности организации, диагностирует финансовое состояние для выявления возможности повышения эффективности управления; разрабатывает финансовую и управленческую отчетность
		ОПК-2.5 Оценивает потребность в ресурсах, обрабатывает и анализирует данные, способен их использование при решении задач в профессиональной деятельности
ОПК-3	Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях	ОПК-3.1 Формирует круг задач в рамках маркетинговой деятельности организации и выбирает оптимальные способы их решения в условиях имеющихся ресурсов
		ОПК-3.2. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; осуществляет декомпозицию задачи

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
	сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	ОПК-3.3. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки
		ОПК-3.4 Учитывает факторы, влияющие на разработку организационно-управленческих решений, механизм их реализации и социальные аспекты оценки организационно-управленческих решений в условиях сложной и динамичной среды и способы оценки их последствий
		ОПК-3.5 Обосновывает и реализует организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости в условиях сложной и динамичной среды и оценивает их последствия
ОПК-4	Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций	ОПК-4.1. Демонстрирует навыки оценки рыночных возможностей, способен разрабатывать комплекс маркетинга и применять его инструменты, в т.ч. интегрированных маркетинговых коммуникаций.
		ОПК-4.2. Способен применять совокупность знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для планирования этапов, мероприятий, контрольных точек и осуществления контроля за ходом получения результатов, достижения показателей и цели проекта (программы)
		ОПК-4.3. Способен определять факторы, влияющие на проект (программу), и готовить предложения по управлению желаемыми преимуществами и/или возможными последствиями от реализации проекта (программы)
ОПК-5	Способен использовать при решении профессиональных задач современные	ОПК-5.1. Использует современные информационно-коммуникационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
	информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ	ОПК-5.2. Применяет современные информационные технологии при решении задач профессиональной деятельности
ОПК-6	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Применяет на практике навыки работы с базами данных при решении профессиональных задач.
		ОПК-6.2. Понимает принципы работы современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, и использует их при решении задач профессиональной деятельности
ПК-1	Способен осуществлять руководство выполнением типовых задач планирования организации	ПК-1.1. Организует работу по тактическому планированию деятельности организации, направленному на определение пропорций развития производства, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявляет и использует резервы производства.
		ПК-1.2. Выполняет типовые расчеты, необходимые для составления планов производственной деятельности организации, и принимает обоснованные решения по реализации планов
		ПК-1.3. Участвует в управлении проектом на всех этапах жизненного цикла и выполняет технико-экономическое обоснование проектной деятельности
ПК-2	Способен разрабатывать предложения по совершенствованию управления компанией и повышению эффективности ее деятельности	ПК-2.1 Осуществляет руководство работой по планированию деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) компании, направленному на определение пропорций ее развития, исходя из конкретных условий и потребностей рынка.
		ПК-2.2. Выявляет и использует имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции, работ (услуг) и получения



Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
		прибыли.
		ПК-2.3 Участвует в разработке производственных программ и производственных процессов и обеспечивает их эффективную реализацию
		ПК-2.4. Учитывает последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности
		ПК-2.5. Анализирует выполнение производственной программы по объемам производства и качеству продукции, производительности труда, эффективности использования основных и оборотных средств, изменений себестоимости продукции в структурном подразделении (отделе, цехе) компании
		ПК-2.6. Применяет эффективные средства самопредъявления личности для решения профессиональных и межличностных проблем
		ПК-2.7. Применяет различные методы решения организационных, медийных и других задач в ходе проведения имиджевых кампаний для повышения эффективности деятельности организации
ПК-3	Способен использовать инструменты планирования, организации, координации, мотивации и контроля процессов производства продукции (оказания услуг, выполнения работ)	ПК-3.1. Использует методы налогового планирования деятельности организации, осуществляют налоговый контроль процессов производства продукции (оказания услуг, выполнения работ)
		ПК-3.2 Разрабатывает и реализовывает комплекс мероприятий по привлечению новых потребителей товаров (услуг).
		ПК-3.4. Применяет инструменты налогового планирования и контроля; методики расчета налоговых показателей
		ПК-3.5. Использует методы и инструменты мотивации персонала организации (подразделения).
		ПК-3.6. Обладает навыками планирования и организации деятельности подразделения

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
		организации, способен разрабатывать стратегический план организации в рамках написания ВКР
ПК-4	Способен формировать возможные решения на основе разработанных для них целевых показателей	ПК-4.1. Выявляет и осуществляет сбор, анализ информации для формирования возможных решений в сфере образования
		ПК-2.2 Формирует управленческие решения на основе аналитической информации и системы знаний об управлении в сфере образования, инструментах государственной политики, управленческих аспектах образовательной деятельности
		ПК-4.3. Применяет аналитические материалы для оценки мероприятий и выработки управленческих решений в сфере профессиональной деятельности
		ПК-4.4. Разрабатывает и обосновывает варианты управленческих решений на основе учета критериев экономической эффективности и оценки рисков.
		Оценивает внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на деятельность организации
ПК-5	Способен использовать методы стратегического и маркетингового анализа, обеспечивающие конкурентоспособность организации	ПК-5.1. Подготавливает предложения по конкретным направлениям изучения рынка для определения перспектив развития компании
		ПК-5.2. Осуществляет координацию проведения диагностики сильных и слабых сторон компании, направленных на повышение эффективности ее производственно-хозяйственной деятельности.
		ПК-5.3 Проводит стратегический анализ макро- и микросреды компании, владеет навыками оценки ее конкурентоспособности; применяет методы управления брендингом в коммерческой и некоммерческой сфере.
		ПК-5.4. Осуществляет сбор и обработку маркетинговой информации с помощью статистических методов
		ПК-5.5 Использует методы и координирует маркетинговые

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
		<p>исследования с целью определения перспектив развития организации; демонстрирует навыки анализа эффективности логистических процессов предприятия; определения и разработки мероприятий по управлению ресурсами и затратами предприятия</p> <p>ПК-5.6 Использует методы оценки конкурентоспособности организации, а также принимает обоснованные решения по ее повышению</p> <p>ПК-5.7 Использует методы маркетингового анализа для развития бренда с целью достижения устойчивого конкурентного преимущества организации</p>
ПК-6	Способен осуществлять анализ информации при принятии управленческих решений на основе использования современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем	<p>ПК-6.1. Умеет анализировать информацию при принятии управленческих решений и владеть основами служебного документирования и делопроизводства</p> <p>ПК-6.2. Участвует во внедрении системы внутреннего электронного документооборота организации, формировании и ведении базы данных по различным показателям (выполнению плановых показателей) для подготовки различных справок и отчетов о деятельности компании и ее подразделений</p> <p>ПК-6.3. Решает стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.</p> <p>ПК-6.4 Умеет составлять финансовую отчетность 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</p>

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
ПК-7	Способен осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач	систем
		ПК 6.5. Анализирует сильные и слабые стороны информационных процессов для модернизации публичного управления в условиях дальнейшего развития информационного общества.
		ПК-6.6. Применяет информационно-коммуникационные технологии для обеспечения информационной безопасности и внедрения внутреннего электронного документооборота в сфере здравоохранения.
		ПК-7.2. Использует для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии
		ПК-7.3. Применяет методы и средства сбора, хранения, обработки и анализа информации о деятельности организации
		ПК-7.4. Осуществляет анализ и обработку данных, необходимых для проведения социальной работы на различных уровнях государственного управления
ПК-8	Способен анализировать проблемную ситуацию с учетом требований заинтересованных лиц	ПК-8.1. Проводит качественную и количественную оценку проблемной ситуации с учетом требований заинтересованных лиц.
		ПК-8.2. Способен анализировать проблемные ситуации и перспективы развития малого и среднего бизнеса в соответствии с тенденциями экономики и требованиями заинтересованных лиц
		ПК-8.3. Умеет анализировать требования заинтересованных сторон, определяемых выбранными подходами
		ПК-8.4. Представляет аналитическую информацию различными способами и в различных форматах для обсуждения с заинтересованными сторонами
		ПК-8.5. Осуществляет разработку плана взаимодействия заинтересованных лиц

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
		ПК-8.6. Выявляет и анализирует проблемы в организации, прогнозирует управленческие и экономические события
		ПК-8.7 Использует инструментарий в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков с учетом требований заинтересованных лиц
ПК-9	Способен оформлять результаты бизнес-анализа в соответствии с выбранными подходами	ПК-9.1. Организует документооборот, разрабатывает организационно-распорядительную и организационно-экономическую документацию, составляет управленческую отчетность на основе использования нормативных правовых документов.
		ПК-9.2. Умеет анализировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации, оформлять результаты бизнес-анализа в соответствии с выбранными подходами и применять информационные технологии в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа деятельности организаций
		ПК-9.3 Формирует систему информационного обеспечения бизнес-анализа, создает и поддерживает базу данных, анализирует информацию и структурирует ее для принятия управленческих решений и построения различных моделей управления
ПК-10	Использовать корпоративные информационные системы профессионального назначения	ПК-10.1 Демонстрирует навыки использования корпоративных информационных систем профессионального назначения

### 3. ОБЪЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Государственная итоговая аттестация проходит в 8 семестре (очная форма обучения) на базе знаний, полученных обучающимися при изучении учебных дисциплин по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») и рассчитана на сосредоточенное прохождение в 8 семестре (4 курс) обучения в объеме 324 академических часов (9,0 ЗЕТ).

Программа предполагает, что обучающиеся имеют теоретическую и практическую подготовку в области менеджмента.

Общая трудоемкость в виде часов и зачетных единиц берется из учебного плана соответствующего направления подготовки.

Виды учебной работы	В академических часах	В зачетных единицах
<b>Общая трудоемкость ГИА по учебному плану</b>	<b>324</b>	<b>9,0</b>
<i>Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена</i>		
Контактная работа (КР):	-	-
Самостоятельная работа (СР):	<b>108</b>	<b>3,0</b>
Подготовка к сдаче государственного экзамена	<b>108</b>	<b>3,0</b>
<b>Вид контроля: сдача государственного экзамена</b>		
<i>Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</i>		
Контактная работа (КР):	-	-
Самостоятельная работа (СР):	<b>216</b>	<b>6,0</b>
Выполнение, написание и оформление ВКР	<b>216</b>	<b>6,0</b>
<b>Вид контроля: защита ВКР</b>		

### 4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Организация и проведение государственной итоговой аттестации осуществляется в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»; Положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВО «РАНХиГС» (приказ ректора № 01-1502 от 25.03.2016 г. с изменениями и дополнениями от 27.09. 2023 г.).

## **5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

5.1. Формами проведения ГИА с применением ЭО и ДОТ регламентируются локальными документами Донецкого филиала РАНХиГС.

5.2. Состав государственной экзаменационной комиссии по результатам освоения соответствующей образовательной программы с применением ЭО и ДОТ аналогичен составу ГЭК для обучающихся по этой же образовательной программе с традиционной организацией учебного процесса и утверждается приказом ректора.

5.3. Проведение ГИА с применением ЭО и ДОТ осуществляется по приказу ректора в связи с исключительными обстоятельствами (военные действия, пандемия, прочие уважительные причины), препятствующими обучающемуся лично присутствовать в Донецком филиале РАНХиГС.

5.4. Сроки проведения ГИА с применением ЭО и ДОТ определяются графиком организации учебного процесса обучающихся очной, очно-заочной и заочной форм обучения и закрепляются соответствующим приказом ректора.

5.5. ГИА с применением ЭО и ДОТ проводится в соответствии с утвержденной в установленном порядке Программой ГИА для обучающихся очной, очно-заочной и заочной форм организации учебного процесса по конкретным ОПОП ВО.

5.6. При наличии причины, препятствующей личному присутствию обучающегося, он должен за месяц до начала ГИА подать декану факультета заявление на имя ректора с обоснованием проведения ГИА с применением ЭО и ДОТ.

Декан факультета подает на имя директора служебную записку с обоснованием необходимости организации проведения ГИА с применением ЭО и ДОТ с приложением заявления обучающегося. На основе положительного решения ректора издается приказ о проведении ГИА с применением ЭО и ДОТ.

5.7. После издания приказа о проведении ГИА с применением ЭО и ДОТ декан факультета подает заявку в лабораторию информационных технологий кафедры информационных технологий Донецкого филиала РАНХиГС, которая обеспечивает техническую поддержку ГИА. Приказ о проведении ГИА с применением ЭО и ДОТ издаётся не менее чем за месяц до даты заседания ГЭК.

5.8. При проведении ГИА с применением ЭО и ДОТ, применяемые технические средства должны обеспечивать:

- идентификацию личности обучающегося, проходящего ГИА;
- качественную непрерывную видео- и аудиотрансляцию выступления обучающегося и членов ГЭК;
- возможность предоставления и демонстрации обучающимся презентационных материалов во время его выступления всем членам ГЭК;
- возможность для членов ГЭК задавать вопросы, а для обучающегося, отвечать на них;

–возможность оперативного восстановления связи в случае технических сбоев каналов связи или оборудования.

5.9. Состав участников проведения ГЭК с применением ЭО и ДОТ:

- председатель ГЭК;
- члены ГЭК;
- секретарь ГЭК;
- технический персонал, обеспечивающий канал связи;
- обучающиеся.

5.10. В случае технических сбоев в работе оборудования и/или канала связи на период времени более 15 минут председатель ГЭК вправе перенести ГИА в форме государственного экзамена или защиты выпускной квалификационной работы на другое время в период работы ГЭК, о чем составляется соответствующий акт.

Технические требования к обеспечению ГИА, проводимой с применением ЭО и ДОТ.

5.11. Скорость доступа к сети Интернет – не менее 2 Мбит/с.

5.12. Для проведения ГИА с применением ЭО и ДОТ используются помещения со штатным оборудованием ВКС и доступом к сети Internet.

5.13. Аудитория заседания ГЭК должна быть оснащена:

- персональным компьютером, подключенным к системе ВКС или программно-аппаратному комплексу;
- системой вывода изображения на проектор (видеопанель);
- камерой широкой зоны охвата, направленной на членов ГЭК;
- микрофонами для членов ГЭК, обеспечивающими передачу аудиоинформации между членами ГЭК и обучающимися;
- акустической системой, обеспечивающей отсутствие звуковой петли (эха, улавливания микрофоном звука акустической системы);
- при необходимости, внешним оборудованием для аудио и видеозаписи проведения ГЭК.

5.14. Оборудование для проведения ГИА, размещенное в месте пребывания обучающегося, проходящего ГИА, должно включать:

- персональный компьютер, подключенный к системе видеоконференцсвязи;
- камеру широкой зоны охвата, позволяющую продемонстрировать членам ГЭК помещение, в котором находится обучаемый;
- микрофон, обеспечивающий передачу аудиоинформации между обучающимся и членами ГЭК.



## 6. СТРУКТУРА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Государственный экзамен включает ключевые и практически значимые вопросы по обязательным дисциплинам базовой и вариативной части профессионального цикла учебного плана.

Государственный экзамен по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») проводится в письменной форме.

Дисциплины базовой части профессионального цикла:

1. Стратегический менеджмент

Дисциплины вариативной части профессионального цикла:

1. Анализ хозяйственной деятельности организации
2. Бизнес-планирование
3. Бренд-менеджмент
4. Основы сервисной деятельности

Билет для сдачи государственного экзамена по проверке освоения обучающимися общепрофессиональных и профессиональных компетенций состоит из пятидесяти тестовых заданий и одного ситуационного задания по разным учебным дисциплинам.

Перечень тестовых заданий и типовых ситуационных/практических заданий (задач), критерии и показатели оценивания представлены в разделе 8.

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

### 7.1 Стратегический менеджмент

Содержание дисциплины

**Раздел 1. Стратегический менеджмент: определение, сущность и предпосылки применения.**

Тема 1.1. Общая характеристика стратегического менеджмента.

Тема 1.2. Анализ хозяйственной среды организации.

Тема 1.3. Комплексные методы анализа хозяйственной среды.

**Раздел 2. Формирование миссии и целей организации.**

Тема 2.1. Формирование миссии организации.

Тема 2.2. Формирование целей организации.

**Раздел 3. Формирование стратегии организации.**

Тема 3.1. Формирование стратегии организации.

Тема 3.2. Стратегические аспекты организационных изменений.

Тема 3.3 Стратегические аспекты управления персоналом

Тема 3.4. Выполнение и контроль стратегии.

## Рекомендованная литература

### а) основная

Ружанская, Л. С., Якимова, Е. А., Зубакина, Д.А. Стратегический менеджмент: учебное пособие - Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. – 112с.

Фомичев, А.Н. Стратегический менеджмент: учебник для вузов. – Москва : Дашков и К, 2020. - 468с.

Соклакова, И.В. Стратегический менеджмент: российский и зарубежный опыт: монография. – Москва : Дашкова и К, 2021. – 246с.

### б) дополнительная

Гришина, С.А. Стратегический менеджмент: проектный подход : учебное пособие. – Тула : Тульский государственный педагогический университет имени Л.Н. Толстого, 2020. – 184с.

В.И. Сурат [и др.]. Стратегический анализ деятельности организации: учебное пособие. - Москва : Дашков и К, 2021. – 242с.

Данилкина, Ю. В. Стратегический менеджмент: учебно-методическое пособие. - Москва : РТУ МИРЭА, 2021. - 82 с.

Иванова, О.К. Развитие механизмов управления человеческими ресурсами: дис. ... канд. экон. наук: / 08.00.05; защищена 23.05.2018 / Ольга Кузьминична Иванова; ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». – Донецк, 2018. – 241 с.

## **7.2. Анализ хозяйственной деятельности организации**

### Содержание дисциплины

### **Раздел 1. Анализ финансово-хозяйственной деятельности в системе управления организацией.**

Тема 1.1. анализ хозяйственной деятельности как метод познания и обоснования управленческих решений.

Тема 1.2. Основы анализа состояния основных фондов на предприятии.

Тема 1.3. Анализ в системе маркетинга.

### **Раздел 2. Оценка основных показателей деятельности предприятия.**

Тема 2.1. Анализ и управление объемом производства и продаж

Тема 2.2. Оценка состояния трудовых ресурсов предприятия.

Тема 2.3. Анализ затрат и себестоимости продукции.

### **Раздел 3. Комплексная оценка эффективности финансово-хозяйственной деятельности.**

Тема 3.1. Анализ финансового состояния и платежеспособности.

Тема 3.2. Анализ эффективности капитальных и финансовых вложений.

Тема 3.3. Система комплексного анализа хозяйственной деятельности и поиска резервов повышения эффективности хозяйственной деятельности.

## Рекомендованная литература

### а) основная

Потапенко, А. В. Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия : учебное пособие. Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. – 106с.

Атаева, Н. Ю. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности предприятий: учебное пособие. Вологда : Вологодский государственный университет, 2021. – 96с.

Бендерская, О. Б. Комплексный анализ хозяйственной деятельности : учебник. Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2018. – 291с.

Савицкая, Г. В. Анализ хозяйственной деятельности : учебник. Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. – 373с.

Г. И. Заболотни, М. В. Каширина Экономический анализ деятельности предприятия: учебное пособие. Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ,,, 2020. – 84с.

### б) дополнительная

Амирбекова, Ш.Т. Учет основных средств в современных условиях / Ш.Т. Амирбекова // Совершенствование учета, анализа и контроля как механизмов информационного обеспечения устойчивого развития экономики. – 2018. – № 2. –С. 38-41.

Е. М. Деева Системный анализ : теория, методология, практика : учебное пособие. Ульяновск : УлГТУ, 2020. – 148с.

Алексеева, Н. Г. Методика планирования и анализа финансово-хозяйственной деятельности организаций в различных отраслях экономики: учебное пособие. - Москва : АНО "Научно-исследовательский институт истории, экономики и права", 2016. – 206с.

Крылов, С. И. Финансовый анализ : учебное пособие. Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 161с.

Аверина, О.И. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности (для бакалавров) / О.И. Аверина. – Москва: КноРус, 2019. – 94 с.

Бузырев, В.В. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности строительного предприятия / В.В. Бузырев; под ред. И.П. Нужина, Ю.Б. Скуридина. – Москва: КноРус, 2019. – 448 с.

Голубева, Т.М. Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебное пособие / Т.М. Голубева. – Москва: Академия, 2019. – 320 с.

## 7.3. Бизнес-планирование

### Содержание дисциплины

#### **Раздел 1. Теоретические основы и подготовительная стадия процесса бизнес- планирования**

Тема 1.1. Подготовительная стадия разработки бизнес-плана

Тема 1.2. Юридическое обоснование бизнеса

Тема 1.3. Маркетинговые исследования

## **Раздел 2. Практические основы бизнес- планирования**

Тема 2.1. Организация производства

Тема 2.2. Финансовое обеспечение и оценка рисков

Рекомендованная литература

а) основная

Дорофиенко, В. В, Ободец, Р.В., Захаров, С. В., Ободец, Я. В., Стратегическое планирование и бизнес-план : учебное пособие ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2019 – 302с.

б) дополнительная

. В. В. Дорофиенко, Р. В. Ободец, С. В. Захаров, Я. В. Ободец, Стратегическое планирование и бизнес-план: учебное пособие Новочеркасск : Лик, 2019 – 302с.

Горбунов, В. Л. Бизнес-планирование: учебное пособие Москва : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ»; Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 402с.

Щербаков, А. В. Бизнес-планирование : учебное пособие для бакалавров - Тверь : Тверской государственный университет, 2020. – 203с.

## **7.4. Бренд-менеджмент**

Содержание дисциплины

### **Раздел 1. Основные характеристики бренда.**

**Тема 1.1. Современные концепции брендинга: краткая характеристика.**

**Тема 1.2. Типы брендов**

Тема 1.3. Портфель брендов компании, архитектура и роли брендов.

### **Раздел 2. Роль бренда в системе управления организацией**

Тема 2.1. Концепция и стратегии управления брендом

Тема 2.2. Понимание потребителей и их отношения с брендами

### **Раздел 3. Практический брендинг**

Тема 3.1. Разработка платформы бренда.

Тема 3.2. Разработка системы идентификаторов бренда.

Тема 3.3. Маркетинговые коммуникации и их роль в построении бренда

Тема 3.4. Формирование торговой марки

Тема 3.5. Потребительский капитал торговой марки

### **Раздел 4. Мониторинг капитала бренда**

Тема 4.1. Методы оценки стоимости бренда

Тема 4.2. Методы оценки капитала бренда

Рекомендованная литература

а) основная

Беганская, И. Ю., Л. В. Черная, М. В. Трощина Системное управление брендами: учебник. Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022. – 345с.

Старов, С. А. Управление брендами: учебник. Санкт-Петербург : СПбГУ, 2021. – 557с.

Баранова, С. А. Основы брендинга: курс лекций и тестовые задания : учебное пособие - Москва : ФЛИНТА, 2021. – 98с.

б) дополнительная

Кевин Д. Секреты сильного бренда: Как добиться коммерческой уникальности Альпина Бизнес Букс, 2019. - 292 с.

Семенчук, В. 101 способ раскрутки личного бренда: Как сделать себе имя Альпина Паблишер, 2019. – 253с.

М. С. Очковская, Т. А. Карапетян Потребление товаров люксовых брендов и их подделок: учебное пособие: Москва : ФЛИНТА, 202. – 104с.

## **7.5. Основы сервисной деятельности**

Содержание дисциплины

### **Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности**

Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга

Тема 1.2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей

Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности

### **Раздел 2. Организационные основы сервисной деятельности**

**Тема 2.1. Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и Тема 2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг**

**Раздел 3. Потребители услуг и технология реализации сервисной деятельности**

Тема 3.1. Потребитель услуг: типологические характеристики и сервисное поведение

Тема 3.2. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне

### **Раздел 4. Реализация сервисной деятельности**

Тема 4.1. Разработка и создание новых

Тема 4.2. Качество обслуживания и производительность. Стандарты качества

Рекомендованная литература

а) основная

Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие: Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 207с.

б) дополнительная

Н. А. Тимощук Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО Саратов : Профобразование, 2021. – 227с.

Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе: учебное пособие для бакалавров. Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 252с.

Н. М. Комаров, Т. И. Зворыкина, А. В. Максимов, Л. В. Сумзина Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники: Москва : СОЛОН-ПРЕСС, 2017. 128с.

## 8. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКЗАМЕНЕ

8.1. Перечень вопросов, типовых практических/ситуационных заданий, тестовых заданий представлены в соответствующих таблицах ниже.

### Типовые ситуационные задания, выносимые на Государственный экзамен

№ задания	Содержание задания																																								
Стратегический менеджмент																																									
1	<p>Используя представленные данные в таблице, при помощи матрицы БКГ определите продуктовый портфель ООО «СтройИнвест». Для определения границ стратегических зон хозяйствования, необходимо рассчитать средние арифметические значения темпа роста и относительной доли рынка.</p> <table><tr><th rowspan="2">Указатель</th><th rowspan="2">Наименование услуги</th><th colspan="2">Объем реализации, млн. руб.</th><th colspan="2">Доля рынка 2021 г., %</th></tr><tr><th>2020 г.</th><th>2021 г.</th><th>ООО «СтройИнвест»</th><th>ЗАО «Автодорстрой»</th></tr><tr><td>А</td><td>строительство железных дорог</td><td>105</td><td>120</td><td>7</td><td>5</td></tr><tr><td>Б</td><td>строительство инженерных коммуникаций для водоснабжения и водоотведения, газоснабжения</td><td>460</td><td>611</td><td>17</td><td>30</td></tr><tr><td>В</td><td>строительство мостов и тоннелей</td><td>73</td><td>69</td><td>9</td><td>11</td></tr><tr><td>Г</td><td>строительство автомобильных дорог</td><td>140</td><td>235</td><td>19</td><td>22</td></tr><tr><td colspan="2">Итого</td><td>778</td><td>1091</td><td>52</td><td>68</td></tr></table>	Указатель	Наименование услуги	Объем реализации, млн. руб.		Доля рынка 2021 г., %		2020 г.	2021 г.	ООО «СтройИнвест»	ЗАО «Автодорстрой»	А	строительство железных дорог	105	120	7	5	Б	строительство инженерных коммуникаций для водоснабжения и водоотведения, газоснабжения	460	611	17	30	В	строительство мостов и тоннелей	73	69	9	11	Г	строительство автомобильных дорог	140	235	19	22	Итого		778	1091	52	68
Указатель	Наименование услуги			Объем реализации, млн. руб.		Доля рынка 2021 г., %																																			
		2020 г.	2021 г.	ООО «СтройИнвест»	ЗАО «Автодорстрой»																																				
А	строительство железных дорог	105	120	7	5																																				
Б	строительство инженерных коммуникаций для водоснабжения и водоотведения, газоснабжения	460	611	17	30																																				
В	строительство мостов и тоннелей	73	69	9	11																																				
Г	строительство автомобильных дорог	140	235	19	22																																				
Итого		778	1091	52	68																																				
2	<p>С помощью метода ABC-анализ, используя исходные данные таблицы необходимо оптимизировать ассортимент товарных позиций.</p> <table><tr><th>Товары</th><th>Продано, штук</th><th>Цена единицы, рублей</th></tr><tr><td>Товар 1</td><td>10 000,00</td><td>5,00</td></tr><tr><td>Товар 2</td><td>100,00</td><td>2 000,00</td></tr><tr><td>Товар 3</td><td>250,00</td><td>3 000,00</td></tr><tr><td>Товар 4</td><td>1 500,00</td><td>35,00</td></tr><tr><td>Товар 5</td><td>700,00</td><td>230,00</td></tr></table>	Товары	Продано, штук	Цена единицы, рублей	Товар 1	10 000,00	5,00	Товар 2	100,00	2 000,00	Товар 3	250,00	3 000,00	Товар 4	1 500,00	35,00	Товар 5	700,00	230,00																						
Товары	Продано, штук	Цена единицы, рублей																																							
Товар 1	10 000,00	5,00																																							
Товар 2	100,00	2 000,00																																							
Товар 3	250,00	3 000,00																																							
Товар 4	1 500,00	35,00																																							
Товар 5	700,00	230,00																																							

№ задания	Содержание задания																			
	Товар 6	200,00	400,00																	
	Товар 7	300,00	520,00																	
	Товар 8	800,00	300,00																	
	Товар 9	50,00	780,00																	
	Товар 10	3 500,00	10,00																	
<b>Анализ хозяйственной деятельности организации</b>																				
1	<p>В первом полугодии было изготовлено: изделий А 1200 шт. по цене 200 руб. за 1 изделие; изделий В 800 шт. по цене 120 руб. за 1 изделие. Средняя стоимость основных фондов 550 тыс. руб. Во втором полугодии необходимо увеличить выпуск продукции на 25%. Есть возможность повысить фондоотдачу на 5 коп. Остальной прирост выпуска продукции нужно обеспечить за счет приобретения новых основных фондов. Сколько основных фондов нужно приобрести?</p>																			
2	<p>Заполните таблицу и определите влияние на изменение выручки от продажи продукции следующих факторов: изменения среднегодовой стоимости основных средств и коэффициента фондоотдачи.</p> <p style="text-align: right;">Таблица</p> <p style="text-align: center;">Данные бухгалтерской отчетности за два года</p> <table><tr><th>Показатель</th><th>Предыдущий год</th><th>Отчетный год</th><th>Изменение (+,-)</th></tr><tr><td>1. Выручка, тыс. руб.</td><td>29 670</td><td>33 304</td><td></td></tr><tr><td>2. Среднегодовая стоимость основных средств, тыс. руб.</td><td>4 777</td><td>6 346</td><td></td></tr><tr><td>3. Фондоотдача, руб./руб.</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				Показатель	Предыдущий год	Отчетный год	Изменение (+,-)	1. Выручка, тыс. руб.	29 670	33 304		2. Среднегодовая стоимость основных средств, тыс. руб.	4 777	6 346		3. Фондоотдача, руб./руб.			
Показатель	Предыдущий год	Отчетный год	Изменение (+,-)																	
1. Выручка, тыс. руб.	29 670	33 304																		
2. Среднегодовая стоимость основных средств, тыс. руб.	4 777	6 346																		
3. Фондоотдача, руб./руб.																				
<b>Бизнес-планирование</b>																				
1.	<p>Определите изменение чистой рентабельности в результате повышения эффективности использования оборотных средств, если в базисном году цена изделия А — 100 руб., Б — 200 руб.; себестоимость единицы продукции А — 80 руб., Б — 120 руб.; налог на прибыль — 24 %. Среднегодовая стоимость производственных фондов — 550 тыс. руб., оборотных средств — 300 тыс. руб. Годовой объем производства изделия А — 1000 ед., Б — 1500 ед. Повышение качества дало возможность повысить цену на изделие А до 150 руб. за 1 ед., а длительность одного оборота сократить до 250 дней.</p>																			

№ задания	Содержание задания	
2	Выручка от реализации продукции составила на предприятии 500 млн руб., условно-переменные затраты — 250 млн руб., условнопостоянные затраты — 100 млн руб. Рассчитать точку безубыточности и эффект операционного рычага.	
	Показатель	Сумма, млн руб.
	1	2
	1. Выручка от реализации	500
	2. Переменные затраты	250
	3. Маржинальная прибыль	?
	4. Постоянные расходы	100
	5. Финансовый результат (прибыль) (стр. 3 — стр. 4)	?
Бренд-менеджмент		
1	<p>Сравните особенности позиционирования и репозиционирования торговой марки. По мере ужесточения конкуренции владельцы компаний все же осознали необходимость интеллектуальных вложений в создание качественного востребованного товара. Причем в условиях современной экономики правильное продвижение новой марки с целью придания ей отличительных признаков и привлекательных для потребителей особенностей уже становится не просто рутинным извлечением коммерческой выгоды, а, скорее, обязательным условием выживания.</p> <p>В этом и заключается смысл позиционирования, позволяющий обратить потребительские предпочтения в сторону конкретной торговой марки, т. е. сфокусировать в сознании целевой аудитории первостепенные достоинства товара, которые выделяют его из числа конкурирующих. Когда же новый раскрученный продукт получит признание потребителей и, вытесняя конкурентов, завоюет определенную долю рынка и соответствующую репутацию, он станет брендом. И уже в этом качестве будет использоваться для получения дополнительного дохода. Иными словами, если торговая марка является привилегией большинства участников рынка, то владеть брендом – удел узкого</p>	



№ задания	Содержание задания
	<p>круга избранных.</p> <p>В реальной жизни можно наблюдать весь спектр возможных реакций в ответ на агрессивную интервенцию чужого продукта – вынужденный уход с рынка, демпинг или тактическую трансформацию образа бренда в рамках его обновления (репозиционирования). Однако наиболее оптимальным решением, если, конечно, присутствует желание сохранить свой бизнес, является коррекция имиджа торговой марки с обязательным сохранением ее индивидуальности. Дело в том, что для правильного восприятия облика марки ее позиционирование опирается на конъюнктурную расстановку сил, которая имеет место на рынке в данный момент времени. При естественной смене пристрастий, благодаря высококонкурентному рынку, потребители закономерно переключаются на товар, который в новых условиях лучше всего удовлетворяет их потребности. В этом случае грамотное репозиционирование аккуратно исправляет имидж марки, который начинает соответствовать новой рыночной ситуации.</p>
2	<p>Вы – руководитель трудового коллектива, состоящего из двух отделов, примерно равных по численности, но имеющих разную социальную структуру. На предприятии в качестве конечных результатов приняты выручка от реализованной продукции, производительность труда и качество продукции. Критерий эффективности – валовая прибыль. В отчетном квартале Ваш коллектив выполнил основные конечные показатели, но были проблемы с качеством продукции. Виноват в этом оказался отдел А. Отдел Б не виноват в снижении качества, но допустил ряд упущений в трудовой дисциплине, о которых известно в коллективе. Заводская премия Вашему подразделению была снижена за упущения по качеству и рассчитана пропорционально численности сотрудников, как давно принято на предприятии.</p> <p>Вопросы: 1. Каким образом и в каких пропорциях Вы разделите премию? 2. Положения каких теорий мотивации обосновывают Ваш выбор?</p>
<b>Основы сервисной деятельности</b>	
1	<p>Исторически первым и самым длительным был подход к структурированию экономики, предусматривающий ее разделение на две части: материальное производство и непроизводственную сферу:</p> <p>1) Насколько корректно в современных условиях применение понятия «непроизводственная сфера»? Обоснуйте свою точку зрения.</p> <p>2) Сопоставьте указанное разделение экономики на две части с «субъект-объектным и субъект-субъектным» подходом, предложенным В. Иноземцевым и Г. Батищевым.</p>
2	<p>Существуют задачи, в которых приводятся ситуации, когда менеджер может почувствовать себя в затруднительном положении из-за того, что принятые в этих ситуациях решения в некоторых случаях не будут соответствовать понятию «справедливость» и «этика» в моральных традициях общества, но будут вполне приемлемыми в сфере предпринимательской деятельности.</p> <p>Примите решение и обоснуйте его.</p> <p>1. Вы - главный менеджер на крупной фирме по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объема продаж. Появилась возможность открыть еще фабрику в одной из стран СНГ, и от вас зависит решение - подписать новый</p>

№ задания	Содержание задания
	<p>контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем самым решится актуальная для этого региона проблема безработицы; с другой — это принесет большой доход вашей фирме. Однако вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно вам в руки попал отчет об исследовании, в котором была установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями.</p> <p>Каково будет ваше решение? Подпишите вы новый контракт или нет? Почему?</p>

### Типовые тестовые задания, выносимые на Государственный экзамен

№ задания	Содержание задания
<b>Стратегический менеджмент</b>	
1.	<p>Процесс комплексного анализа ресурсов и возможностей организации, направленный на оценку текущего состояния бизнеса, его сильных и слабых сторон, выявление стратегических проблем это:</p> <p>а) PEST-анализ;  б) SWOT-анализ;  в) стратегический анализ;  г) проблемный анализ.</p>
2.	<p>Стратегические цели организации устанавливаются:</p> <p>А) низшим и средним звеном для низшего звена;  Б) средним и высшим звеном для среднего звена;  В) высшим звеном для высшего звена исходя из миссии;  Г) высшим звеном и несут в себе конкретные указания.</p>
3.	<p>Основной целью функциональной стратегии является:</p> <p>а) разработка миссии организации;  б) разработка целей и задач в подразделениях организации;  в) определение сроков реализации продукции;  г) выявление потребностей персонала.</p>
4.	<p>Выберите вариант ответа, в котором перечислены все стратегии концентрированного роста.</p> <p>А) стратегия развития рынка, стратегия развития производства, стратегия развития продукта;  Б) стратегия интеграции, стратегия усиления позиции на рынке, стратегия развития продукта;  В) стратегия усиления позиции на рынке, стратегия развития рынка, стратегия развития продукта;  Г) стратегия развития производства, стратегия развития продукта, стратегия усиления позиции на рынке.</p>
5.	<p>Предстоящее событие либо внутри организации, либо за ее пределами, которое может существенным образом повлиять на ее способность достигать свои цели называется:</p> <p>а) стратегической позицией;</p>

№ задания	Содержание задания
	б) стратегической задачей; в) стратегический набор; г) стратегической неожиданностью.
<b><i>Анализ хозяйственной деятельности организации</i></b>	
1.	Наиболее эффективным с точки зрения минимизации издержек производства является производство: А) массовое и крупносерийное; Б) мелкосерийное; В) непрерывное; Г) индивидуальное.
2.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности можно рассматривать как: А) макроэкономический анализ; Б) микроэкономический анализ; В) статистический анализ; Г) анализ производства товаров и услуг.
3.	Какой показатель характеризует качественное состояние основных производственных фондов? А) фондоотдача; Б) фондоемкость; В) коэффициент текущей ликвидности; Г) коэффициент износа.
4.	К оборотным производственным фондам относят: А) дебиторскую задолженность; Б) кредиторскую задолженность; В) сырье и материалы; продукцию на складе; Г) все вышеперечисленное.
5.	Отношение объема выпуска продукции к стоимости материальных затрат является показателем для оценки: А) себестоимости продукции; Б) качества продукции; В) эффективности использования материальных ресурсов; Г) ритмичности.
<b><i>Бизнес-планирование</i></b>	
1.	Бизнес-план имеет следующие два направления: А) внутреннее и внешнее Б) долгосрочное и краткосрочное В) стратегическое и тактическое. Г) техническое и экономическое
2.	В чем состоит основная цель разработки инвестиционного проекта А) выбор оптимального варианта технического перевооружения предприятия Б) обоснование технической возможности и целесообразности создания объекта предпринимательской деятельности В) получение прибыли при вложении капитала в объект предпринимательской деятельности Г) проведение финансового оздоровления

№ задания	Содержание задания
3.	<p>Инновационные бизнес-проекты классифицируются следующим образом:</p> <p>А) нет верного варианта.  Б) социальные, организационные, коммерческие  В) технические, коммерческие, социальные  Г) экономические, социальные, организационные</p>
4.	<p>Какая группа факторов составляет основу для позиционирования продукта?</p> <p>А) восприятие продуктов потребителями  Б) намерение потребителей совершить покупку.  В) поведение покупателей после покупки;  Г) поведение покупателей при покупке</p>
5.	<p>Матрица стратегического положения и оценки действий (SPASE) включает следующие группы факторов:</p> <p>А) факторы макро- и микросреды, конкурентных преимуществ, промышленного потенциала, финансового потенциала.  Б) факторы макросреды, промышленного потенциала, конкурентных преимуществ  В) факторы промышленного потенциала, конкурентных преимуществ, финансового потенциала;  Г) факторы стабильности обстановки, промышленного потенциала, конкурентных преимуществ, финансового потенциала</p>
<b>Бренд-менеджмент</b>	
1.	<p>Сочетание названия какого-либо товара и его графического изображения, используемое для большей узнаваемости потребителем товара, – это...</p> <p>А) товарная марка (товарный знак)  Б) торговая марка  В) бренд  Г) дизайн  Д) узнаваемость торговой марки</p>
2.	<p>Схема: анализ рынка — товар — конкуренты — сегментирование — сравнение (выгоды, преимущества) необходима для...</p> <p>А) позиционирования бренда  Б) разработки дизайна логотипа  В) создания товарного знака  Г) моментального увеличения прибыли  Д). выгоды потребителя, получаемой в результате приобретения бренда</p>
3.	<p>В зависимости от направлений маркетинговой деятельности (товарное, ценовое, сбытовое, сервисное или рекламное), различают...</p> <p>А) товары, цены, сбыт.  Б) сервис и рекламу.  В) виды позиционирования бренда.  Г) типы брендов.  Д) направления маркетинга.</p>
4.	<p>Каково существенное отличие успешного бренда от менее успешного? ;</p> <p>в) качество товаров и услуг, поставляемых клиентам.  а) внимание, которое успешные бренды проявляют к клиентам;  б) прибыль, которую приносят успешные бренды своим владельцам</p>

№ задания	Содержание задания
	г) все ответы верны.
5.	Основные качества, необходимые для успешного позиционирования бренда, это: А) креативность создателей бренда Б) запоминаемость и навязчивость рекламы В) актуальность, простота, отличие, последовательность, постоянств Г) известность и реклама.
<b><i>Основы сервисной деятельности</i></b>	
1.	Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса: А) опрос, профессионализм, качество; Б) услуга, спрос, специалист; В) деятельность, потребность и услуга. Г) спрос, услуга, потребность
2	Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности: А) уровень развития экономики и хозяйственная система; Б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе; В) общественные структуры: политические партии. Г) все перечисленные факторы влияют.
3	Сервисная деятельность – это: А) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг; Б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком); В) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара. Г) нет правильного ответа.
4	Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей: А) бесконтактное обслуживание; Б) фирменное обслуживание; В) неформальное обслуживание.
5	К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести: А) рекламные услуги; Б) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете; В) психодиагностику. Г) все ответы верны.

8.2. При оценке уровня профессиональной подготовленности по результатам государственного экзамена необходимо учитывать следующие критерии:

- знание учебного материала (учебных дисциплин);
- знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников;
- способность к абстрактному логическому мышлению;
- умение выделить проблемы;
- умение определять и расставлять приоритеты;
- умение аргументировать свою точку зрения.

Описание показателей и критериев оценивания результатов государственного экзамена, а также шкалы оценивания приведены в следующей таблице.

## Показатели, критерии и уровни оценивания результатов Государственного экзамена\*

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена**	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
<p><i>Высокий уровень 90-100 баллов («отлично»/ А)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание учебного материала (учебных дисциплин);</li> <li>- знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников;</li> <li>- способность к абстрактному логическому мышлению;</li> <li>- умение выделить проблемы;</li> <li>- умение определять и расставлять приоритеты;</li> <li>- умение аргументировать свою точку зрения;</li> <li>- умение применять теоретические знания для анализа конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем;</li> <li>- общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа;</li> <li>- высокий уровень сформированности компетенций.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. полно раскрыто содержание материала билета;</li> <li>2. материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, с точной терминологией;</li> <li>3. показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li> <li>4. продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li> <li>5. ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> <li>6. допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию;</li> <li>7. высокий уровень сформированности компетенций.</li> </ol>	<p>при правильном численном ответе, полученном на основании решения по правильной расчетной схеме и корректно записанным расчетным формулам</p>	<p>Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц</p>
<p><i>Средний уровень 75-89 баллов («хорошо»/ В,С)</i></p>		<p>ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет недостатки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;</li> <li>2. допущены один – два недочета при освещении основного</li> </ol>	<p>представлено решение задачи по правильно записанным расчетным формулам, но при неполучении правильного численного решения в результате допущенных численных ошибок в</p>	<p>Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с</p>

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена**	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
		содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора; 3. допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора; 4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций.	расчетах	основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
<i>Низкий уровень 60-74 балла («удовлетворительно» /D,E)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание учебного материала (учебных дисциплин);</li> <li>- знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников;</li> <li>- способность к абстрактному логическому мышлению;</li> <li>- умение выделить проблемы;</li> <li>- умение определять и расставлять приоритеты;</li> <li>- умение аргументировать свою точку зрения;</li> <li>- умение применять теоретические знания для анализа конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем;</li> </ul>	1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы достаточные умения для усвоенного материала; 2. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после наводящих вопросов; 3. при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации; 4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций.	при отсутствии правильного численного ответа, но при правильно выбранной схеме ее решения и расчетных формулах, в которых, однако, имеются ошибки, не имеющие принципиального значения	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
<i>Недостаточный уровень 0-59 баллов («неудовлетворительно»/ F, Fx)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа.</li> <li>- низкий уровень сформированности</li> </ul>	1. не раскрыто основное содержание учебного материала; 2. обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного	выставляется при полностью неправильном решении	Ответы неверные или отсутствуют

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена**	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
	универсальных компетенций.	материала; 3. допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после наводящих вопросов; 4. не сформированы компетенции, умения и навыки; 5. базовый уровень сформированности компетенций.		

*\*Государственный экзамен оценивается из 100 возможных баллов за все виды работ обучающихся представленных в билете. Исходя из этого рекомендуется следующее разделение баллов: 50 баллов за теоретические задания и 50 баллов за расчетные/ситуационные задания.*

*Описание показателей примерное, каждая выпускающая кафедра вправе разработать или переработать их под соответствующую программу ГЭ.*

*\*\*Если теоретические задания представлены в виде тестовых заданий, то количество набранных баллов зависит от количества верных ответов.*



## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, РАЗРЕШЕННОЙ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКЗАМЕНЕ (при наличии):**

Использование учебников, и других пособий не допускается. Обучающимся и лицам, привлекаемым к Государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать любые средства передачи информации (электронные средства связи).

## **10. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**

Государственный экзамен проводится на заключительном этапе учебного процесса до защиты выпускной квалификационной работы.

Перед экзаменом проводятся консультирование обучающихся по вопросам, включенным в данную Программу.

Государственный экзамен проводится на открытом заседании ГЭК. Государственный экзамен проводится на том языке, на котором была реализована ОПОП ВО. В процессе подготовки к ответу экзаменуемому разрешается пользоваться данной Программой и литературой, перечень которой указывается в разделе 8 данной Программы.

Государственный экзамен проводится в устной или письменной форме.

При проведении государственного экзамена в устной форме обучающиеся получают экзаменационные билеты, содержащие задания, составленные в соответствии с утверждённой программой проведения ГИА. Государственный экзамен сдаётся по билетам утвержденного образца.

При проведении устного экзамена экзаменуемому предоставляется не более чем 30 минут для подготовки и ответа. На вопросы билета обучающийся отвечает публично.

При проведении устного государственного экзамена в аудитории могут готовиться к ответу одновременно не более пяти экзаменуемых, каждый из которых располагается за отдельным столом.

Обучающимся выдаются проштампованные чистые листы, на которых необходимо изложить ответы по вопросам билета. Каждый лист подписывается экзаменуемым разборчиво с указанием фамилии, имени, отчества, личной росписи и по окончании ответа сдается секретарю.

Члены ГЭК вправе задавать дополнительные вопросы с целью выявления глубины знаний обучающихся по рассматриваемым темам. Продолжительность устного ответа на вопросы билета не должна превышать 20 минут.

Ответ экзаменуемого оценивается в большей степени по основным вопросам билета. Каждый член ГЭК отдельно оценивает знания обучающегося. Оценка выставляется в соответствии с критериями (раздел 13 настоящей

Программы) по принятой пятибалльной системе. Решение об итоговой оценке принимается по окончании государственного экзамена на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов председатель комиссии (или, в случае его отсутствия, заместитель председателя комиссии) обладает правом решающего голоса.

Результаты устных государственных экзаменов объявляются председателем Государственной аттестационной комиссии после заседания ГАК в день их сдачи.

При проведении государственного экзамена в письменной форме обучающиеся получают тестовые задания, а также практические задания (ситуационные задачи), которые должны быть выполнены письменно. При подготовке к ответу обучающиеся делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарём ГЭК листах бумаги со штампом.

Оценка выставляется в соответствии с критериями по принятой балльно-рейтинговой системе.

Результаты письменных государственных экзаменов объявляются председателем Государственной аттестационной комиссии после проверки работ или на следующий рабочий день после дня его проведения.

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ГИА проводится в Донецком филиале РАНХиГС с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (согласно Положению о проведении в РАНХиГС государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (в ред. приказов РАНХиГС от 11 мая 2016 г. № 01-2211, от 4 июля 2016 г. № 01-3429, от 15 мая 2017 г. № 01-2565, от 24 октября 2017 г. № 01-7205, от 16 ноября 2017 г. № 01-7946, от 6 мая 2019 г. № 02-520, от 22 декабря 2021 г. № 02-1430, от 27 сентября 2023 г. № 02-1747)»).

Обучающийся инвалид не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения Государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием особенностей его психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности). К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у студента индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в Донецком филиале РАНХиГС).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

## **11. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ**

1. Влияние отрасли непроизводственной сферы на развитие экономики региона.
2. Оценка современного состояния и перспективы развития непроизводственной сферы в регионе.
3. Проектирование и совершенствование организационных структур управления (организационный дизайн).
4. Совершенствование информационного обеспечения принятия управленческих решений.
5. Совершенствование (формирование) системы оценивания качества услуг в сервисной организации
6. Реализация услуг учреждений культуры как инструмент реализации государственной культурной политики
7. Формирование и развитие организационной культуры в организации сферы услуг
8. Исследование управления организациями посредством социально-экономического экспериментирования.
9. Управление социально-экономическими экспериментами в условиях перехода к маркетинговым стратегиям на рынках.
10. Социально-экономический эксперимент как метод научного исследования систем управления экономикой.
11. Исследование систем управления посредством социально-экономических экспериментов.
12. Социально-экономический эксперимент как инструмент внедрения управленческих нововведений.
13. Совершенствование механизмов организации и финансирования системы здравоохранения.
14. Механизм государственного регулирования рынка медицинских услуг.
15. Совершенствование структуры управления в медицинских организациях.
16. Внедрение системы операционного менеджмента на предприятиях в условиях рыночной экономики
17. Механизм использования операционного менеджмента в системе управления предприятием для повышения эффективности его деятельности
18. Разработка системы участия работников в управлении организации.
19. Оценка эффективности использования ресурсов в организации.
20. Управление производительностью и эффективностью в организациях отраслей городского хозяйствования.

21. Внедрение отечественного и зарубежного передового опыта по рациональному эффективному безопасному управлению пассажироперевозками в Донецкой Народной Республике.

22. Научно-методические подходы по повышению эффективности и надежности функционирования объектов (теплоснабжения, водоснабжение, газоснабжения города) за счет внедрения энергосберегающих технологий.

23. Консалтинговые услуги как инструмент антикризисного управления.

24. Разработка системы менеджмента качества в организации.

25. Оптимизация процесса стратегического управления персоналом.

26. Совершенствование организационной структуры как объекта стратегических изменений организаций.

27. Механизм реализации стратегических изменений организаций.

28. Управление процессом реализации стратегических изменений организаций.

29. Механизмы совершенствования управления предприятием при реализации стратегии

30. Совершенствование механизмов реализации стратегии предприятия.

31. Совершенствование коммуникационных процессов в системе государственного управления.

32. Формирование коммуникационной политики в организациях.

33. Применение коучинга как инструмента повышения эффективности управления персоналом.

34. Совершенствование управления имиджем организации.

35. Управление имиджем организации на разных уровнях жизненного цикла.

36. Управление системой мотивации обучающихся в государственных образовательных учреждениях высшего профессионального образования.

37. Совершенствование управлением имиджа высшего учебного заведения.

38. Анализ потребности в нематериальном стимулировании организации сферы услуг.

39. Формирование системы материального денежного стимулирования (оплаты труда).

40. Современные методики расчета и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на микро- и макроуровне.

41. Пути повышения производительности труда за счет применения современных техник и технологий.

42. Современные тенденции использования информационных технологий в процессе разработки управленческого решения.

43. Анализ и пути решения проблем, влияющих на качество управленческих решений.

44. Информационное обеспечение управленческих решений.

45. Разработка рекомендаций по формированию Digital-стратегии организации сферы услуг.
46. Становление и развитие цифровой экономики как инструмента государственного управления.
47. Разработка медийного плана в средствах массовой информации с целью повышения эффективности управления предприятием.
48. Повышение конкурентоспособности предприятия на основе эффективного информационного обеспечения руководящего состава.
49. Разработка бизнес-плана предприятия сферы услуг.
50. Антикризисное управление предприятиями непроизводственной сферы в современных условиях.
51. Диагностика кризисных явлений в системе менеджмента предприятия.
52. Антикризисное управление на различных стадиях жизненного цикла организации.
53. Разработка рекомендаций по антикризисному управлению и предупреждению банкротства на предприятии.
54. Финансовое прогнозирование и финансовое планирование в антикризисном управлении.
55. Анализ региональных особенностей формирования и управления производственной инфраструктурой.
56. Анализ региональных особенностей формирования и управления социальной инфраструктурой.
57. Разработка программ развития транспортной инфраструктуры региона.
58. Оценка уровня развития рыночной инфраструктуры региона.
59. Государственное управление развитием региональной инфраструктуры.
60. Влияние отраслей инфраструктуры на развитие экономики региона.
61. Анализ и развитие механизмов регулирования рынка услуг в современных условиях.
62. Основные тенденции развития рынка услуг.
63. Особенности публичного управления в условиях становления Донецкой Народной Республики.
64. Разработка программ развития социальной инфраструктуры региона.
65. Социальная структура предприятия: состояние, пути совершенствования.

## **12. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Требования к содержанию, форме, структуре, объему, подготовке и защите, а также хранению выпускных квалификационных работ, выполняемых выпускниками Донецкого филиала РАНХиГС представлены в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»; Положением о выпускной квалификационной работе по образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «РАНХиГС» (приказ ректора № 02-943 от 28.12.2017 г. с изменениями и дополнениями от 26.11.2024 г.).

## **13. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Критерии оценивания качества выполнения и защиты выпускной квалификационной работы представлены в локальных нормативных актах: положение о подготовке и защите дипломных работ обучающихся по образовательным программам бакалавриата в Донецком филиале РАНХиГС.

## **14. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации предусматривает наличие аудитории для сдачи государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы.

Государственный экзамен проходит в аудиториях, предусматривающих наличие рабочих мест для председателя и членов Государственной аттестационной комиссии и рабочих мест для обучающихся, допущенных на государственный экзамен, а также литературы, разрешенной к использованию на государственном экзамене.

Для защиты выпускной квалификационной работы также требуется аудитория, предусматривающая наличие рабочих мест для председателя и членов Государственной аттестационной комиссии, рабочего места для обучающихся, и, в случае необходимости, компьютерной техники с необходимым программным обеспечением, мультимедийного проектора, экрана, щитов для размещения наглядного материала.