

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

УТВЕРЖДАЮ:

директор ЮИ

М.Е. Никитенко

Протокол Совета института

№ 1 от 18.09 2016 г.



**ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Профиль подготовки бакалавра: организационно – правовой сервис

Форма обучения: очная/заочная


Красноярск, 2016

ПРС

ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Разработчики: Айснер Л.Ю., к.к., доцент, зав. кафедрой профессиональной коммуникации и сервиса, Богдан О.В., ассистент

Программа одобрена на заседании кафедры от 01.09 2016, протокол № 1.

Зав. кафедрой Айснер Л.Ю., к.к., доцент 

Программа рассмотрена на заседании методической комиссии от 12.09 2016, протокол № 1.

\*Данная Программа разработана с использованием Справочной Правовой Системы Консультант Плюс.

## Содержание

Оглавление	
<u>Аннотация</u> .....	4
<u>1. Общие положения</u> .....	6
<u>2. Требования к результатам освоения бакалавром основной профессиональной образовательной программы высшего образования</u> .....	8
<u>3. Порядок подготовки и сдачи бакалавром государственного экзамена</u> .....	10
<u>4. Критерии оценки знаний студента</u> .....	11
<u>5. Вопросы для сдачи государственного экзамена</u> .....	12
<u>6. Программа для сдачи государственного экзамена</u> .....	14
<u>7. Методические рекомендации. Подготовки и защиты выпускной квалификационной работе бакалавра</u> .....	18
<u>7.1. Общие положения</u> .....	25
<u>7.2. Цели выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)</u> .....	26
<u>7.3. Требования к результатам освоения бакалавром основной образовательной программы</u> .....	26
<u>7.4. Тематика выпускных квалификационных работ (бакалаврских работ)</u> .....	28
<u>7.5. Требования к содержанию выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)</u> .....	28
<u>7.6. Оформление выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)</u> .....	29
<u>7.7. Организация работы над выпускной квалификационной работой (бакалаврской работой)</u> .....	32
<u>7.8. Подготовка к защите выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)</u> ..	32
<u>7.9. Защита выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) и процедура проведения публичной защиты</u> .....	33
<u>7.10. Процедура проведения публичной защиты бакалаврской работы</u> .....	34
<u>8. Примерные темы выпускной квалификационной работы бакалавра</u> .....	34

### **Аннотация**

Итоговая государственная аттестация является завершающим этапом освоения бакалаврской программы и направлена на установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Итоговая государственная аттестация по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль «Организационно-правовой сервис» реализуется в юридическом институте кафедрой профессиональной коммуникации и сервиса.

Итоговая государственная аттестация направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

#### **общекультурные компетенции:**

использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);

способность к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);

владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7);

на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11);

понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);

обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17);

#### **профессиональные компетенции:**

способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);

готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);

готовность к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);

готовность внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);

разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);

к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

Общая трудоемкость итоговой государственной аттестации составляет 12 зачетных единиц, 432 часа.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая Программа определяет требования к подготовке и сдаче государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль: организационно-правовой сервис).

Программа составлена на основании Федерального закона РФ от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации»; Приказа Министерства образования и науки РФ от 18.11.2009 № 627 (ред. от 31.05.2011) «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (квалификация (степень) «бакалавр»); Нормативно-методических документов Минобрнауки РФ; Устава ФГБОУ ВО Красноярского государственного аграрного университета, локальных нормативных актов Красноярский ГАУ; Положения о порядке разработки ООП, а также комплекса учебно-методических материалов (утвержденных на заседании Ученого совета ФГБОУ ВО Красноярский ГАУ, протокол от 10.06.2011 № 10)

1.2. Итоговая государственная аттестация выпускника высшего учебного заведения является обязательной и проводится Государственной экзаменационной комиссией (ГЭК) во главе с председателем после освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования в полном объеме. Итоговая государственная аттестация включает сдачу государственного междисциплинарного экзамена по окончании 8 семестра.

1.3. Состав ГЭК утверждается приказом ректора вуза. В состав комиссии обязательно включаются представители потенциальных работодателей.

1.4. Итоговые аттестационные испытания предназначены для определения общих и специальных (профессиональных) компетенций бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, определяющих его подготовленность к решению профессиональных задач, установленных федеральным государственным образовательным стандартом и способствующих его востребованности на рынке труда, а также продолжению образования в магистратуре, аспирантуре. Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 Сервис должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

**- сервисная деятельность:**

обслуживание клиентов при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;

обобщение необходимого варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разработка регламента обслуживания клиентов на предприятиях по операциям с недвижимостью;

предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства;

***- производственно-технологическая деятельность***

выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса обслуживания клиентов при операциях с недвижимостью;

разработка процесса сервисного обслуживания объектов недвижимости, соответствующего запросам потребителя, контроль выполнения регламента;

внедрение и использование в профессиональной деятельности информационных систем с учетом сервисного обслуживания объектов недвижимости;

мониторинг и контроль качества процесса обслуживания на предприятиях сервиса недвижимости;

***- организационно-управленческая деятельность:***

участие в планировании деятельности предприятия сервиса;

участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;

участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;

выбор оптимальных процессов сервисного обслуживания, соответствующего запросам потребителя;

оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия, оказывающего услуги при операциях с объектами недвижимости;

***- научно-исследовательская деятельность:***

разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;

участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей;

участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;

участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг при операциях с недвижимостью;

формирования клиентурных отношений на предприятиях сервиса объектов недвижимости.

1.5. Аттестационные испытания, входящие в состав итоговой государственной аттестации выпускника, полностью соответствуют основной профессиональной образовательной программе высшего образования, которую студент освоил за время обучения. Для успешного проведения итоговой государственной аттестации студент должен иметь базовую подготовку по дисциплинам гуманитарного, социального и экономического (Б1), математического и естественнонаучного (Б2) и профессионального (Б3) циклов.

## **2. Требования к результатам освоения бакалавром основной профессиональной образовательной программы высшего образования**

Целью итоговой государственной аттестации является установление уровня подготовки выпускника высшего учебного заведения, обучающегося по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «организационно-правовой» к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

К государственным аттестационным испытаниям, входящим в состав итоговой государственной аттестации, допускается лицо, завершившее теоретическое и практическое обучение по аккредитованной основной профессиональной образовательной программе высшего образования, разработанной высшим учебным заведением в соответствии с требованиями образовательного стандарта.

Задачи итоговой государственной аттестации заключаются в необходимости дать оценку уровня и объема знаний, умений и навыков, полученных студентами в процессе обучения, в том числе:

1) теоретических знаний в области обще-профессиональных базовых и специальных дисциплин, достаточные для работы в коллективе и профессионального выполнения своих обязанностей, а также для последующего обучения в магистратуре и аспирантуре;

2) проверкой конкретных функциональных возможностей студента, его способности к самостоятельной профессиональной деятельности на основе имеющихся знаний.

Итоговая государственная аттестация, включая подготовку и защиту выпускной квалификационной работы, составляет не менее 8 недель.



2.1. Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);

способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);

ориентированную риторiku, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7);

владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11);

понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);

обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17);

2.2. Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

*сервисная деятельность:*

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);

готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);

*производственно-технологическая деятельность:*

владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторiku, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ПК-7);

способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ПК-8);

способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ПК-9);

*организационно-управленческая деятельность:*

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

*научно-исследовательская деятельность:*

к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

### **3. Порядок подготовки и сдачи бакалавром государственного экзамена**

3.1. Перед сдачей государственного экзамена проводится обзорная консультация по вопросам к экзамену.

3.2. Государственный экзамен принимается государственной экзаменационной комиссией, сформированной на основании приказа ректора университета из числа докторов, кандидатов наук, представителей работодателя.

3.3. Государственный экзамен сдается по билетам утвержденного образца. Каждый билет содержит в себе по два вопроса: один вопрос посвящен знаниям по дисциплинам «Сервисология» и «Сервисная деятельность», второй вопрос посвящен правовому регулированию сервисной деятельности в сфере сервиса недвижимости. Экзамен начинается в 9-00 в дни указанные в расписании, если другое не определено локальными нормативно-правовыми актами института. В аудитории одновременно могут готовиться к ответу не более шести экзаменуемых, каждый из которых располагается за отдельным столом. На подготовку к экзамену отводится не более 1 часа. Студентам выдаются проштампованные чистые листы, на которых они должны изложить ответы на вопросы билета. Каждый лист подписывается экзаменуемым студентом и по окончании ответа сдается техническому секретарю.

3.4. Главный этап проведения экзамена — это устное выступление студента и его ответы на вопросы комиссии. Цель экзамена заключается в проверке теоретической и практической подготовленности выпускника к осуществлению профессиональной деятельности и возможному продолжению обучения в магистратуре. Проверка подготовленности студента включает в себя проверку теоретических и практических знаний и навыков в сфере профессиональной деятельности, устойчивости его знаний,

способности самостоятельно и квалифицированно анализировать материал, статистические данные, свободно оперировать понятиями и категориями профессиональной деятельности.

3.5. При устном выступлении студент должен сразу приступить к ответу на вопросы билета, не отклоняясь от темы, без лишних дополнительных введений.

3.6. На государственном экзамене большое значение имеют дополнительные и уточняющие вопросы. Дополнительный вопрос должен быть небольшой, конкретный и не связанный с основными вопросами. Дополнительные вопросы необходимы для того, чтобы определить, как студент ориентируется в материале, насколько твердо усвоил основные понятия, как он формулирует свои мысли без предварительного обдумывания. Ответ на дополнительный вопрос в целом не влияет на оценку в той степени, как ответы на основные вопросы, но может быть решающим, в случае, если у комиссии возникают разногласия при оценивании знаний выпускника.

На государственном экзамене отвечающему студенту дается возможность закончить свое выступление, кроме случаев, когда он уклоняется от существа вопроса. Если ответ на первый вопрос явно свидетельствует об отличных знаниях студента, члены комиссии могут остановить его и попросить перейти к ответу на следующий вопрос.

Если студент испытывает затруднения в понимании сути вопроса, уклоняется от ответа, допускает ошибочные высказывания, неправильно употребляет понятия и т.п., комиссия может прервать его выступление и задать наводящие вопросы с целью выяснения реального уровня знаний.

3.7. По окончании государственного экзамена члены ГЭК обсуждают и оценивают ответы в закрытом заседании. По окончании заседания результаты объявляются Председателем ГЭК.

#### **4. Критерии оценки знаний студента**

Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется студентам, показавшим, что материал усвоен в полном объеме, помимо базовых источников для подготовки к аттестации использовалась дополнительная и специализированная литература, изложение материала логически структурировано, студент хорошо владеет профессиональным языком, студент проявляет самостоятельность мышления и продемонстрировал практические навыки; основные умения сформированы и устойчивы; выводы и обобщения точны и связаны с явлениями окружающей жизни.

Для получения оценки «хорошо» студент должен обнаружить глубокие знания учебной литературы, умение грамотно и аргументированно излагать материал, с указанием источников, в усвоении материала незначительные пробелы, изложение недостаточно систематизированное; отдельные умения недостаточно устойчивы; в выводах и обобщениях допускаются некоторые неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если в усвоении материала имеются значительные пробелы; материал излагается несистематизированно; отдельные умения недостаточно сформированы; выводы и обобщения аргументированы слабо; в них допускаются ошибки.

«Неудовлетворительно» ставится студенту, который отказался отвечать на оба вопроса билета, либо основное содержание материала не усвоено, выводов и обобщений нет.

4.5. В случаях, когда студент показал глубокие знания при ответе на один из вопросов билета, а на второй ответить не может, либо ответ недостаточен, комиссия для выставления оценки «удовлетворительно» вправе задать несколько дополнительных вопросов.

Результаты государственного экзамена объявляются студентам после окончания работы ГЭК в день экзамена и заносятся в зачетную книжку и ведомость. Кроме того, результаты экзамена фиксируются в протоколе заседания ГЭК.

В случае разногласия членов ГЭК в определении оценки решающий голос имеет председатель ГЭК.

Оценка, выставленная ГЭК, окончательная. Пересдача государственного экзамена при наличии положительной оценки («удовлетворительно», «хорошо») с целью повышения оценки не допускается.

Студенты, получившие на государственном экзамене оценку «неудовлетворительно» или не явившиеся на экзамен без уважительной причины, к защите выпускной квалификационной работы не допускаются и отчисляются из университета, как окончившие теоретический курс обучения.

## **5. Вопросы для сдачи государственного экзамена**

### **5.1. Блок вопросов по дисциплинам «Сервисология» и «Сервисная деятельность»:**

1. Сервисология как область научного знания.
2. Потребности человека: основные концепции, динамика.
3. Понятие и виды сервисной деятельности.

4. Сервисные технологии.
5. История развития сервиса за рубежом (основные этапы).
6. История развития сервиса в России (основные этапы).
7. Правовые основы обеспечения сервиса
8. Договорные отношения в сфере сервиса
9. Особенности экономической деятельности в сфере сервиса.
10. Типология и структура предпринимательской деятельности в сфере сервиса
11. Тенденции и проблемы развития малых предприятий в сфере сервиса
12. Защита прав потребителя в сфере сервиса
13. Специфика менеджмента в сфере сервиса
14. Специфика маркетинга в сфере сервиса
15. Стандартизация и сертификация в сфере сервиса
16. Порядок создания и регистрации нового предприятия в сфере сервиса
17. Инновации в сфере сервиса: источники, проблемы внедрения.
18. Реклама в сфере сервиса
20. Связи с общественностью в сфере сервиса недвижимости
21. Документационное обеспечение деятельности предприятий сферы сервиса
22. Личностные и профессиональные требования к организатору в сфере сервиса
23. Профессиональная этика сферы сервиса.
24. Типология конфликтов в сфере сервиса (оказания услуг) и способы их регулирования.
25. Речевая коммуникация в сфере сервиса

## **5.2. Блок правовых вопросов:**

26. Понятие, признаки юридического лица. Правоспособность юридического лица. Виды юридических лиц по правам учредителей на имущество.
27. Способы и порядок создания юридических лиц.
28. Органы юридического лица. Филиалы и представительства юридического лица.
29. Права на средства индивидуализации юридических лиц и предприятий.
30. Права на средства индивидуализации товаров, работ, услуг, передаваемых, выполняемых, оказываемых юридическими лицами.
31. Прекращение юридических лиц (ликвидация и реорганизация).
32. Государственные и муниципальные унитарные предприятия. Казенные предприятия.
33. Правовое положение общества с ограниченной ответственностью.
34. Правовое положение акционерного общества
35. Понятие и признаки некоммерческих организаций (на примере конкретных видов

юридических лиц).

36. Понятие и виды объектов гражданских правоотношений.

37. Ценные бумаги как объекты гражданских правоотношений.

38. Понятие, условия действительности гражданско-правовых сделок. Согласие на совершение сделок.

39. Понятие и условия недействительности сделок. Виды недействительных сделок. 40. Решения собрания. Недействительность решения собрания.

41. Понятие и виды доверенностей.

42. Гражданско-правовой договор: понятие, содержание, существенные условия. Заключение и расторжение договора.

43. Договор строительного подряда.

44. Договор возмездного оказания услуг

45. Договор купли-продажи недвижимости и предприятий.

46. Понятие и содержание договора поставки.

47. Договор займа и кредитный договор.

48. Договор аренды недвижимости и предприятий.

49. Договор перевозки грузов.

50. Договор страхования.

## **6. Программа для сдачи государственного экзамена**

### **6.1. Блок вопросов по дисциплинам «Сервисология» и «Сервисная деятельность»:**

#### **1. Сервисология как область научного знания.**

Сервисология как комплекс наук о сервисном обществе: экономика, правоведение, психология, культурология, социология, туризм, маркетинг услуг, менеджмент, кросскультурные коммуникации и др. Экономика развитых стран как экономика услуг. Необходимость научного осмысления процессов и реалий сервисного общества. Становление сервисологии как науки. Предмет, методологические основы сервисологии, связь с другими научными областями. Терминология сервиса. Функции сервисологии. Возможности и способы использования сервисологического знания.

#### **2. Потребности человека: основные концепции, динамика.**

Исторические представления о потребностях человека. Определение и классификация потребностей. Индивидуальные, психические, физиологические особенности человека – основа его запросов и потребностей. Соотношение биологического и социального в человеке. Основные группы потребностей и их особенности. Концепции потребностей А.

Маслоу, Ф. Герцберга и др., их применение в практике современного сервиса. Развитие общества и индивидуальных потребностей человека. Потребности человека и средства их удовлетворения.

### **3. Понятие и виды сервисной деятельности.**

Сервисная деятельность как форма взаимодействия индивидов в процессе удовлетворения потребностей. «Идеология» и технология сервисной деятельности. Понятия «сервисная деятельность», «культура сервиса», «услуга», «контактная зона». Виды и разновидности сервисной деятельности.

### **4. Сервисные технологии.**

Понятие «сервисные технологии». Особенности сервисного взаимодействия. Индивидуальный подход к потребителю. Типология продавцов и потребителей в процессе приобретения услуги. Структура сервисного взаимодействия в процессе продажи и предоставления услуги.

### **5. История развития сервиса за рубежом (основные этапы).**

Возникновение сервисной деятельности как результат дифференциации трудовых занятий на ранних стадиях развития человеческого общества. Зарождение и рост разнообразия услуг в античности и средневековом обществе Западной Европы. Сервис в индустриальном и постиндустриальном обществе. Достижения и риски сервисизации экономики «общества потребления».

### **6. История развития сервиса в России (основные этапы).**

Своеобразие эволюции сферы услуг в России. Роль государства в организации обслуживания. Особенности отечественной сферы услуг в 19-начале 20-го вв. Сфера обслуживания в советский и постсоветский период. Актуальные задачи развития сервиса в современных условиях.

### **7. Правовые основы обеспечения сервиса**

Цели и задачи правового обеспечения в сфере сервиса. Классификация направлений правового обеспечения сервисной деятельности. Соотношение сервисного, коммерческого и предпринимательского права. Акты государственного регулирования деятельности сервиса. Законодательство РФ и субъектов РФ. Региональные правовые акты, регламентирующие отношения в сфере сервиса.

### **8. Договорные отношения в сфере сервиса**

Понятие «договор» и его значение в сервисной деятельности. Обязательственное право в сервисной деятельности. Виды договоров, применяемых в работе сервисной организации.

Требования к структуре договора. Содержание договорных обязательств, особенности исполнения обязательств, основания прекращения обязательств. Договорная и внедоговорная ответственность. Соблюдение мер безопасности в договорных отношениях.

#### **9. Особенности экономической деятельности в сфере сервиса.**

Экономическое пространство сервисной деятельности. Эластичность реагирования на потребительский спрос.

#### **10. Типология и структура предпринимательской деятельности в сфере сервиса**

Разные типы предпринимательства в сфере сервиса: государственное, частное и смешанное; общие принципы осуществления и отличительные признаки. Франчайзинг. Современные формы посреднической предпринимательской деятельности. Понятие посредника, его функциональное назначение

#### **11. Тенденции и проблемы развития малых предприятий в сфере сервиса**

Закон «О государственной поддержке малого предпринимательства в РФ»). Критерии определения масштаба предприятий. Экономические условия, необходимые для развития малых предприятий. Преимущества малых предприятий. Индивидуальное обслуживание как основная тенденция в развитии малых предприятий. Значение малого предпринимательства в экономике и общественной жизни.

#### **12. Защита прав потребителя в сфере сервиса**

Права потребителей (Закон «О защите прав потребителей в РФ»). Органы, рассматривающие споры в сфере сервиса (оказания услуг). Юридическое содержание, порядок и сроки рассмотрения претензий и жалоб. Юридическая ответственность должностных лиц. Судебный иск. Возмещение материального убытка и компенсация морального вреда.

#### **13. Специфика менеджмента в сфере сервиса**

Понятие «менеджмент» применительно к сфере сервиса. Технология разработки, принятия и реализации управленческого решения. Система коммуникаций, стратегическое и текущее планирование. Кадровое обеспечение управлением. Прогрессивные кадровые технологии. Стиль эффективного руководства организацией. Риск-менеджмент.

#### **14. Специфика маркетинга в сфере сервиса**

Понятие «маркетинг» применительно к сфере сервиса. Маркетинговая среда организации. Микросреда, макросреда и образующие их факторы. Основные подходы к осуществлению сервисного обслуживания: негативный, исследовательский, коммерческий и др. Маркетинговая информация и маркетинговые исследования. Целевой маркетинг.



Маркетинговая стратегия. Маркетинговые коммуникации. Маркетинг-микс. Контролинг в системе маркетинга.

### **15. Стандартизация и сертификация в сфере сервиса**

Правовые основы стандартизации. Основные положения государственной системы стандартизации (ГСС). Основные принципы стандартизации. Комплексная и опережающая стандартизация услуг. Условия осуществления сертификации услуг. Формы, методы и правила проведения сертификации.

### **16. Порядок создания и регистрации нового предприятия в сфере сервиса**

Экономические условия образования новой сервисной организации. Выбор организационно-правовой формы. Процедура подготовки учредительных документов. Правовая регистрация предприятия, постановка на учет в государственных органах. Оформление банковских документов. Создание и регистрация нового предприятия как комплексная правовая услуга.

### **17. Инновации в сфере сервиса: источники, проблемы внедрения.**

Методологические основы инновационной деятельности. Классификация инноваций (по степени рыночной новизны, по причинам проведения, по объекту). Продуктовые, технологические, управленческие инновации. Система стратегического планирования. Бизнес-планирование инновационных проектов. Финансирование и регулирование инновационной деятельности. Социальные аспекты инновационной деятельности.

### **18. Реклама в сфере сервиса**

Реклама как неличная форма коммуникации. Объекты и субъекты рекламной деятельности. Виды и методы рекламы. Классификация рекламных средств и особенности их выбора. Основные направления рекламной деятельности в сфере сервиса (оказания услуг). Реклама и вопросы этики, юридической ответственности. Структура рекламной кампании.

### **20. Связи с общественностью в сфере сервиса недвижимости**

Понятие «связи с общественностью». Виды акций и ключевые аудитории связей с общественностью в сфере сервиса (оказания услуг). PR-акции и PR-кампании в сфере сервиса (оказания услуг). Классификация PR-технологий.

### **21. Документационное обеспечение деятельности предприятий сферы сервиса**

Документационное обеспечение и делопроизводство: значение в условиях рыночной экономики. Современное законодательство по делопроизводству. Содержательные и этические требования к деловым документам. Управленческие структуры сервиса, особенности их работы и ведения в них документооборота.

### **22. Личностные и профессиональные требования к организатору в сфере сервиса**

Особенности сферы деятельности специалиста сервиса: нестандартность задач, необходимость поиска новых подходов к их решению. Функции специалиста: диагностическая, коммуникативная, организационно-управленческая, психологическая, социально-педагогическая. Комплекс личных качеств, ориентированных на управление собой, взаимодействие с окружающими, на организацию дела, фирмы.

### **23. Профессиональная этика сферы сервиса.**

Понятие профессиональной этики. Традиционные виды профессиональной этики и профессиональная этика как результат развития морального самосознания профессиональных сообществ. Этические традиции предпринимательства в России. Профессиональные добродетели и профессиональные деформации. Этические принципы работы в команде. Значение внешнего облика, «дресс-кода», поведения для качества сервиса. Профессиональные кодексы и их значение для формирования корпоративной культуры.

### **24. Типология конфликтов в сфере сервиса (оказания услуг) и способы их регулирования.**

Виды конфликтов в сфере сервиса. Деловые и межличностные причины возникновения конфликтов. Процесс предоставления услуг как межличностные отношения. Условия и формы регулирования совместной деятельности. Типология конфликтных личностей. Правила поведения в конфликте и основные стратегии их разрешения.

### **25. Речевая коммуникация в сфере сервиса**

Виды делового общения и речевые тактики при оказании сервисных услуг. Соотношение тактики и стратегии в речевой коммуникации. Основные типы коммуникации людей в деловой сфере. Вербальные и невербальные средства общения (дистанция, мимика, позы, жесты). Пути достижения согласия в речевой коммуникации.

## **Блок правовых вопросов:**

### **26. Понятие, признаки юридического лица. Правоспособность юридического лица.**

#### **Виды юридических лиц по правам учредителей на имущество.**

Сущность юридического лица. Понятие и признаки юридического лица. Индивидуализация юридического лица, ее гражданско-правовое значение. Правоспособность и дееспособность юридического лица. Виды юридических лиц, их классификация по цели деятельности и по правам учредителей на их имущество. Коммерческие и некоммерческие организации. Иные виды юридических лиц. Ответственность юридического лица, ответственность учредителей по долгам юридического лица.

**27. Способы и порядок создания юридических лиц.**

Способы и порядок создания юридических лиц. Учредительные документы юридических лиц. Ответственность учредителей по долгам, возникшим до создания юридического лица. Органы, осуществляющие государственную регистрацию. Место регистрации юридических лиц. Момент создания юридических лиц. Документы для государственной регистрации юридических лиц. Особенность создания отдельных видов юридических лиц (на примере коммерческих и некоммерческих организаций).

**28. Органы юридического лица. Филиалы и представительства юридического лица.**

Понятие органа юридического лица. Коллегиальные и единоличные органы юридического лица. Ответственность органа за деятельность юридического лица. Понятие филиала. Порядок создания. Документы, регламентирующие деятельность филиала. Понятие представительства. Порядок создания. Документы, регламентирующие деятельность представительства.

**29. Права на средства индивидуализации юридических лиц и предприятий.**

Понятие права на фирменное наименование. Содержание права на фирменное наименование. Требования, предъявляемые к фирменному наименованию. Структура фирменного наименования. Элементы, которые не могут входить в фирменное наименование юридического лица. Момент возникновения права на фирменное наименование. Понятие коммерческого обозначения. Субъекты, имеющие права на использование коммерческого обозначения. Момент возникновения права на коммерческое обозначение. Содержание права на коммерческое обозначение. Передача права на коммерческое обозначение. Срок действия исключительного права на коммерческое обозначение.

**30. Права на средства индивидуализации товаров, работ, услуг, передаваемых, выполняемых, оказываемых юридическими лицами.**

Понятие и признаки товарного знака. Содержание права на товарный знак. Виды товарных знаков (индивидуальные, коллективные, общеизвестны товарные знаки). Исключительное право на товарный знак. Срок действия исключительного права на товарный знак. Регистрация товарного знака. Понятие и признаки наименования места происхождения товара. Условия предоставления правовой охраны наименованию места происхождения товара. Исключительное право на использование наименования места происхождения товаров. Государственная регистрация наименования места происхождения товаров. Срок действия и прекращение правовой охраны наименования места происхождения товара.

**31. Прекращение юридических лиц (ликвидация и реорганизация).**

Реорганизация юридических лиц и ее виды. Права кредиторов при реорганизации. Документы на основании которых осуществляется реорганизация. Прекращение деятельности юридического лица. Виды прекращения деятельности юридического лица. Порядок ликвидации юридического лица.

### **32. Государственные и муниципальные унитарные предприятия. Казенные предприятия.**

Государственные и муниципальные унитарные предприятия как юридические лица. Размер уставного фонда государственных и муниципальных предприятий, особенности его формирования. Правомочия собственника государственных, муниципальных предприятий. Понятие и виды казенных предприятий. Порядок наделения учредителями имуществом казенного предприятия. Правомочия собственника казенного предприятия в отношении имущества. Ответственность учредителей по долгам казенного предприятия. Основания изъятия имущества собственником у казенного предприятия.

### **33. Правовое положение общества с ограниченной ответственностью.**

Хозяйственные общества их соотношение с хозяйственными товариществами. Порядок формирования и размер уставного капитала, учредительные документы ООО. Ответственность обществ по обязательствам. Права и обязанности участников обществ. Порядок передачи доли в уставном капитале общества. Понятие и особенности гражданско-правового статуса дочерних и зависимых обществ.

### **34. Правовое положение акционерного общества.**

Понятие и виды акционерных обществ. Отличие ОАО от ЗАО. Порядок формирования уставного капитала, основания увеличения и уменьшения уставного капитала. Учредительные документы и порядок регистрации АО. Органы правления АО (единоличный и коллегиальный органы), компетенция общего собрания акционеров. Ответственность АО по обязательствам. Виды ценных бумаг выпускаемых АО. Права акционеров.

### **35. Понятие и признаки некоммерческих организаций (на примере конкретных видов юридических лиц).**

Понятие и признаки некоммерческих организаций. Особенность создания, деятельности и ликвидации. Общественные и религиозные организации (объединения). Благотворительные и иные фонды. Финансируемые собственниками учреждения как юридические лица. Виды учреждений: частные, государственные, муниципальные, автономные некоммерческие учреждения.

Понятие особо ценного движимого имущества, закрепленного за автономным учреждением, собственником этого имущества. Ответственность учреждений по обязательствам.

### **36. Понятие и виды объектов гражданских правоотношений.**

Понятие и виды объектов гражданских правоотношений. Материальные и нематериальные блага как объекты гражданских правоотношений. Имущество как основной объект гражданского (имущественного) оборота. Действия и услуги как объекты гражданских правоотношений.

Вещи как объекты гражданских правоотношений. Оборотоспособность вещей. Движимые и недвижимые вещи, незавершенные строительством объекты. Иные виды вещей. Имущественные комплексы как объекты гражданского оборота. Деньги как объекты гражданских правоотношений. Гражданско-правовой режим наличных и безналичных денег. Особенности гражданско-правового режима валютных ценностей.

### **37. Ценные бумаги как объекты гражданских правоотношений.**

Ценные бумаги как объекты гражданских правоотношений. Основные признаки ценных бумаг. Предъявительские, ордерные и именные ценные бумаги. Иные классификации ценных бумаг. Особенности гражданско-правового режима фондовых (эмиссионных) ценных бумаг. Проблема “бездокументарных ценных бумаг”.

### **38. Понятие, условия действительности гражданско-правовых сделок. Согласие на совершение сделок.**

Понятие и виды сделок. Договоры и односторонние сделки. Условные сделки, их виды.

Условия действительности сделок. Воля и волеизъявление в сделке. Форма сделки, последствия ее несоблюдения. Государственная регистрация некоторых видов сделок и ее гражданско-правовое значение. Последующие согласие, предварительное согласие.

### **39. Понятие и условия недействительности сделок. Виды недействительных сделок.**

Недействительность сделок. Основания недействительности сделок. Оспоримые и ничтожные сделки. Мнимые и притворные сделки. Недействительность части сделки. Правовые последствия недействительности сделок. Сроки исковой давности по недействительным сделкам.

### **40. Решения собрания. Недействительность решения собрания.**

Понятие решения собрания. Порядок принятия решения собрания. Протокол решения собрания. Порядок признания решения собрания недействительным. Оспоримость и ничтожность решения собрания.

### **41. Понятие и виды доверенностей.**

Понятие и виды доверенности. Форма доверенности. Передоверие. Срок действия доверенности. Прекращение доверенности

#### **42. Гражданско-правовой договор: понятие, содержание, существенные условия. Заключение и расторжение договора.**

Сущность и значение гражданско-правового договора. Понятие договора. Роль договора в условиях рыночной экономики. Договор как юридический факт и как средство (инструмент) регулирования взаимоотношений его участников. Свобода договора. Содержание принципа свободы договора и его ограничения. Содержание договора. Существенные условия договора. Иные условия договора. Толкование договора. Заключение договора. Порядок и стадии заключения договора. Оферта. Акцепт. Заключение договора в обязательном порядке. Урегулирование разногласий, возникающих при заключении договора. Форма договора. Момент заключения договора. Расторжение и изменение договора. Последствия расторжения или изменения договора. Расторжение или изменение договора по соглашению сторон. Расторжение или изменение договора вследствие одностороннего отказа от договора. Расторжение или изменение договора по требованию одной из сторон в судебном порядке. Расторжение и изменение договора в связи с существенным изменением обстоятельств.

*Примечание:* Ответ на вопросы по части второй Гражданского кодекса строить таким образом. При анализе конкретного договора использовать следующую схему ответа:

- понятие договора;
- субъектный состав договора;
- существенные условия договора;
- юридические характеристики договора;
- форма договора;
- права и обязанности сторон по договору;
- изменение и расторжение договора;
- ответственность сторон по договору;
- отличие от смежных договоров.

#### **43. Договор строительного подряда.**

Понятие и признаки договора строительного подряда. Стороны договора строительного подряда. Структура договорных связей. Заключение и оформление договора строительного подряда. Гражданско-правовое значение технической документации на выполнение строительных работ. Контроль заказчика за выполнением работ. Договор заказчика с инженерной организацией. Исполнение договора строительного

подряда. Сдача и приемка результата работ, выполненных по договору. Особенности договора подряда на строительство объектов “под ключ”. Имущественная ответственность за нарушение условий договора строительного подряда.

#### **44. Договор возмездного оказания услуг**

Понятие и виды договорных обязательств по оказанию услуг.

Понятие договора возмездного оказания услуг, его соотношение с подрядным договором. Предмет и содержание договора возмездного оказания услуг. Заключение и исполнение договора возмездного оказания услуг. Виды договора возмездного оказания услуг.

#### **45. Договор купли-продажи недвижимости и предприятий.**

Форма договора продажи недвижимости. Содержание договора продажи недвижимости. Права на земельный участок при продаже находящейся на нем недвижимости. Передача недвижимости приобретателю. Особенности продажи жилых помещений.

Договор продажи предприятия. Форма договора купли-продажи предприятия. Права кредиторов при продаже предприятия. Порядок подготовки предприятия к продаже.

#### **46. Понятие и содержание договора поставки.**

Предмет и существенные условия договора поставки. Отгрузочная разрядка, ответственное хранение по договору поставки. Порядок исчисления убытков по договору поставки. Виды договора поставки.

Договор контрактации. Значение и сфера применения контрактации. Понятие договора контрактации. Содержание и исполнение договора контрактации.

#### **Договор займа и кредитный договор.**

Договор займа. Предмет договора займа. Форма, содержание и исполнение договора займа. Проценты по договору займа. Последствия нарушения заемщиком обязанности по возврату суммы займа.

Отдельные разновидности заемных обязательств. Понятие векселя. Простой и переводной вексель. Виды переводных векселей. Вексельный аваль. Понятие облигации. Облигационный заем. Особенности государственных и муниципальных займов. Целевой заем. Новация долга в заемное обязательство.

Кредитный договор, его понятие и соотношение с договором займа. Стороны кредитного договора. Содержание и исполнение кредитного договора.

Отдельные разновидности кредитного договора. Целевой кредит. Бюджетный кредит. Договор товарного кредита. Коммерческий кредит.

#### **48. Договор аренды недвижимости и предприятий.**

Понятие и признаки договоров. Форма договоров. Содержание договоров. Права на земельный участок при аренде недвижимости. Права и обязанности сторон по договорам. Права кредиторов при аренде предприятий.

**49** Договор перевозки груза, его основные элементы. Стороны договора перевозки груза. Правовое положение грузополучателя. Порядок заключения и форма договора перевозки груза.

Основания и пределы ответственности перевозчика. Ответственность перевозчика за просрочку доставки груза. Общая и частная авария. Ответственность грузоотправителя и грузополучателя. Претензии и иски в транспортных обязательствах.

## **50. Договор страхования.**

Понятие и значение страхования. Государственное регулирование страховой деятельности.

Имущественное и личное страхование. Добровольное и обязательное страхование. Сострахование, двойное страхование и перестрахование.

Основания возникновения обязательств по страхованию. Договор страхования. Форма договора страхования. Страховой полис.

Элементы обязательства по страхованию. Страховой интерес и формы его проявления в имущественном и в личном страховании. Участники (субъекты) обязательства по страхованию. Страховщики. Объединения страховщиков. Общества взаимного страхования. Страхователь (полисодержатель). Выгодоприобретатель (бенефициар) и застрахованное лицо. Срок в обязательстве по страхованию.

Содержание обязательства по страхованию. Обязанности страхователя. Страховой риск. Страховой случай. Обязанности страховщика. Страховая сумма. Исполнение обязательств по страхованию. Системы расчета страхового возмещения в имущественном страховании. Суброгация. Освобождение страховщика от обязанности предоставления страховых выплат.

Ответственность в обязательствах по страхованию. Прекращение и недействительность обязательств по страхованию.

Виды обязательств по имущественному страхованию. Страхование имущества. Страхование гражданской ответственности. Страхование предпринимательского риска. Виды обязательств по личному страхованию. Сроки исковой давности по договору страхования.



## **7. Методические рекомендации. Подготовки и защиты выпускной квалификационной работе бакалавра**

### **7.1. Общие положения**

Методические рекомендации определяют требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль «Организационно-правовой сервис» и ее защите.

Программа составлена на основании Федерального закона РФ от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации»; Приказа Министерства образования и науки РФ от 18.11.2009 № 627 (ред. от 31.05.2011) «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки Сервис (квалификация (степень) «бакалавр»); Нормативно-методических документов Минобрнауки РФ; Устава ФГОУ ВО Красноярского государственного аграрного университета, локальных нормативных актов Красноярского ГАУ; Положения о порядке разработки ООП, а также комплекса учебно-методических материалов (утвержденных на заседании Ученого совета ФГОУ ВПО КрасГАУ, протокол № 10 от 10.06.2011).

Бакалаврская работа представляет собой вид выпускной квалификационной работы, которая является самостоятельным научным исследованием, выполняемым под руководством научного руководителя.

Бакалаврская работа представляется в виде, который позволяет судить о том, насколько полно отражены и обоснованы содержащиеся в ней положения, выводы и рекомендации, их новизна, актуальность и значимость.

Результаты выпускной квалификационной работы должны свидетельствовать о наличии у ее автора соответствующих компетенций в избранной области профессиональной деятельности (сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой, научно-исследовательской).

Содержание бакалаврской работы могут составлять результаты теоретических и экспериментальных исследований, направленных на решение актуальных задач в области исследования сервисной деятельности.

Бакалаврская работа выполняется студентом (бакалавром) самостоятельно, под руководством научного руководителя, по материалам, собранным лично за период обучения, учебной, производственной и преддипломной практик.

Руководителем бакалаврской работы, как правило, является научный руководитель бакалавра.

## 7.2. Цели выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)

Цель бакалаврской работы показать:

- уровень профессиональной и общеобразовательной подготовки выпускника по профилю организационно-правовой сервис;
- умение изучать и обобщать литературные источники в соответствующей области знаний;
- способность самостоятельно проводить научные исследования, выполнять проектные работы, систематизировать и обобщать фактический материал;
- умение самостоятельно обосновывать выводы и практические рекомендации по результатам проведенных исследований.

## 7.3. Требования к результатам освоения бакалавром основной образовательной программы

Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);
- способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);
- владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7);
- на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11);
- понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);
- обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17).

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

*сервисная деятельность:*

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);

- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);

- готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);

*производственно-технологическая деятельность:*

- владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ПК-7);

- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ПК-8);

- способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ПК-9);

*организационно-управленческая деятельность:*

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

- к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

- к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

*научно-исследовательская деятельность:*

- к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

- к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

Итоговая государственная аттестация бакалавра включает комплексный государственный экзамен (по дисциплинам сервисология и сервисная деятельность).

По решению ученого совета вуза дополнительно включена защита выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).

Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы), а также требования к государственному экзамену определяются высшим учебным заведением.

Выпускная квалификационная работа бакалавра должна носить практическую направленность в соответствии с выбранным профилем подготовки бакалавра сервиса.

#### **7.4. Тематика выпускных квалификационных работ (бакалаврских работ)**

При выборе темы бакалаврской работы необходимо руководствоваться следующим:

- тема должна быть актуальной, соответствовать современному состоянию и перспективам развития науки, техники и технологии;
- учитывать степень разработанности и освещенности ее в научной литературе;
- учитывать интересы и потребности предприятий и организаций, на материалах которых выполнена работа.

Примерная тематика бакалаврских работ разрабатывается кафедрой Профессиональной коммуникации и сервиса (см. Приложение 1).

Бакалавру предоставляется право предложить собственную тему выпускной квалификационной работы при обосновании ее актуальности и целесообразности, либо заявки предприятия, организации, учреждения.

После выбора темы бакалавр подает заявление на имя заведующего кафедрой Профессиональной коммуникации и сервиса с просьбой разрешить выполнение исследований по выбранной теме.

При положительном решении вопроса о согласовании темы с зав. кафедрой, на кафедре производится закрепление за бакалавром выбранной темы работы и ее научного руководителя.

#### **7.5. Требования к содержанию выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)**

Содержание бакалаврской работы должно соответствовать требованиям ФГОС ВПО и включать в себя:

- обоснование выбора предмета и постановку задачи исследования, выполненные на основе обзора литературы, в том числе с учётом периодических научных изданий и результатов информационного поиска;
- теоретическую и (или) экспериментальную части, включающие методы и средства исследований;
- получение новых результатов, имеющих научную новизну и теоретическое, прикладное или научно-методическое значение;
- апробацию полученных результатов и выводов в виде докладов на научных конференциях или подготовленных публикаций в научных журналах и сборниках;
- анализ полученных результатов;

- выводы и предложения;
- список использованной литературы и источников;
- приложения (при необходимости). Каждое приложение должно быть обосновано.

Бакалаврская работа не должна иметь учебный или компилятивный характер.

## **7.6. Оформление выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)**

Требования к содержанию и структуре работы:

Примерный объем выпускной квалификационной работы с приложениями составляет 50-80 страниц печатного текста.

Объем приложений согласовывается бакалавром с научным руководителем работы.

Бакалаврская работа должна состоять из структурных элементов, расположенных в следующем порядке:

- титульный лист (приложение);
- оглавление с указанием номеров страниц (приложение);
- введение;
- основная часть (главы, параграфы);
- заключение;
- список использованной и изученной литературы;
- приложения.

Титульный лист и оглавление.

Титульный лист является первой страницей бакалаврской работы и заполняется по строго определенным правилам. После титульного листа помещается оглавление, в котором названия глав и параграфов, а также их последовательность, должны абсолютно совпадать с текстом работы и логической схемой исследования.

Во введении отражаются: актуальность темы, предмет исследования (в объекте выделяется та часть, которая служит предметом исследования), цели, задачи и структура работы (указывается, что работа состоит из введения, ... (количество) глав, ... (количество) параграфов, заключения, списка использованной литературы из ... (количество) источников, ... (количество) приложений). Степень изученности проблемы (необходимо указать отечественных и зарубежных учёных, занимавшихся изучением и разработкой данной проблемы в различных ракурсах, указать недостаточно освещённые вопросы).

В главах основной части работы подробно рассматриваются и анализируются изучаемые явления и факты. В тексте глав основной части и параграфов заголовки должны состоять из ключевых слов. Данные заголовки должны быть точны, лаконичны и четко отражать содержание параграфа.

В соответствующих параграфах в логической последовательности помещаются: функции, задачи и профиль объекта исследования, организационная структура, система управления, специфика внешних и внутренних факторов исследования. На основании проведенного анализа выявляются существующие недостатки и проблемы объекта исследования.

Заключение представляет собой выводы, предложения, пути решения проблем, связанных с профессиональной деятельностью.

Список литературы должен включать не менее 50 источников, из которых не менее 50% должны быть не старше 5 лет. Источники в списке располагаются в алфавитном порядке. Библиографическое описание состоит из унифицированных по составу и последовательности сведений о документе или его части, полностью идентифицирующих его. В списке литературы следует приводить все обязательные, а иногда факультативные сведения о документе.

Примеры оформления списка использованной литературы:

***Нормативные правовые акты***

Всеобщая декларация прав человека (принята 10.12.1948 Генеральной Ассамблеей ООН) // Консультант Плюс: Законодательство.

Гражданский кодекс Российской Федерации. М., 2012.

ФЗ РФ от 21.07.1997 № 122-ФЗ (в ред. от 30.12.2012) «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним» // Консультант плюс: Законодательство.

Постановление Правительства РФ от 21.01.2006 № 25 «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями» // Консультант плюс: Законодательство.

***Специальная литература***

*Пример оформления авторефератов диссертаций*

Зангиев, А.А. Принципы права: теоретико-правовое исследование: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук / А.А. Зангиев. М.: МГАУ, 1999. 29 с.

*Пример оформления книги, где несколько авторов*

Карпенков, В.Ф. Теория государства и права: учеб. пособие для вузов / В.Ф. Карпенков. М.: ОНТИ ПНЦ РАН, 2011. 126 с.

Стрельцов, В.В. Правовая пропаганда / В.В. Стрельцов, В.Н. Попов, В.Ф. Карпенков. М.: Колос, 2012. 200 с.

*Пример оформления книги авторского коллектива под редакцией*

Вершинин, П.В. Основы философии права / П.В. Вершинин, Н.С. Бахвалов, Н.П. Жидков; под ред. А.Ф. Иоффе, И.Б. Ревута. М.: Физматгиз, 2012. 120 с.

*Примеры оформления периодических изданий*

Чухлин, Н.Ф. Повышение роли средств массовой информации в процессе правовой информированности граждан / Н.Ф. Чухлин // *Философия права*. 2010. № 1. С. 15-20.

*Пример оформления статьи из сборника научных трудов*

Ломакин, С.Г. Универсальная теория правопонимания / С.Г. Ломакин, В.Е. Бердышев // *Вузовская наука юриспруденции: сб. науч. трудов САУ. – Самара, 2011. С.23–28.*

*Пример оформления электронных ресурсов*

Красноярские банки недосчитались 13,3 млрд. рублей // <http://News.mail.ru> (дата обращения 10.01.2013).

*Примеры оформления сносок*

<sup>1</sup>Зангиев А.А. Принципы права: теоретико-правовое исследование: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. М.: МГАУ, 1999. С.21.

<sup>2</sup>Чухлин Н.Ф. Повышение роли средств массовой информации в процессе правовой информированности граждан // *Философия права*. 2010. № 1. С. 15.

Допускается использование следующего оформления сносок для вышеуказанных по тексту источников:

<sup>1</sup>Зангиев А.А. Указ. соч. С.15.

Или

<sup>1</sup>Чухлин Н.Ф. Повышение роли средств массовой информации в процессе правовой информированности граждан // *Философия права*. 2010. № 1. С. 15.

<sup>2</sup>Там же. С. 13.

В тексте документа номер источника согласно списку размещается в сноски. Сноски – постраничные. Шрифт сносок Times New Roman, размер 10, межстрочный интервал одинарный.

Оформление приложений. Каждое приложение должно начинаться с нового листа с указанием вверху листа с правой стороны слова «Приложение» (отделенного от текста интервалом в одну строку) и иметь тематический заголовок. Заголовок записывается симметрично относительно текста отдельной строкой.

Выпускная квалификационная работа выполняется с использованием компьютера на одной стороне листа белой бумаги формата А4, шрифтом Times New Roman, размер 14, межстрочный интервал полуторный. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту документа и равен 1,25 см.

Бакалаврская работа выполняется на листах с соблюдением следующих размеров полей: левое – 3 см, правое – 1 см, верхнее – 2,5 см, нижнее – 2,5 см.

Заголовки структурных элементов «Содержание», «Введение», «Заключение», «Список используемой и изученной литературы» располагаются симметрично тексту и отделяются от текста интервалом в одну строку. Заголовки не подчеркиваются и не нумеруются.

Страницы текстового документа следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему документу. Номер страницы проставляется верхней части листа по центру, начиная со второй страницы.

Титульный лист текстового документа включается в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Библиография включает в себя три раздела: нормативно-правовые акты, специальная литература, статистические данные. Нумерация списка сквозная.

### **7.7. Организация работы над выпускной квалификационной работой (бакалаврской работой)**

Помимо закрепления темы выпускной квалификационной работы за бакалавром, процесс выполнения работы включает следующие этапы:

- составление задания и выбор направления исследования;
- обзор литературы;
- теоретические и прикладные исследования;
- оценка результатов исследования и оформление работы;
- подготовку к защите, включая решения зав. кафедрой о необходимости проведения нормоконтроля;
- защиту бакалаврской работы.

### **7.8. Подготовка к защите выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)**

Бакалавры, выполнившие программу теоретического обучения и успешно сдавшие экзамены, допускаются к выполнению бакалаврской работы. На подготовку и написание работы отводится количество недель в соответствии с ФГОС ВПО по соответствующим направлениям, в течение которых студент работает с научным руководителем, контролирующим уровень и качество выполнения работы.

Выполнение выпускной квалификационной работы производится в соответствии с заданием и графиком выполнения работы, составленными и утвержденными в установленном порядке.

Кафедра организует проверку выпускной квалификационной работы на предмет заимствования, с представлением отчета в работе.



Кафедра Профессиональной коммуникации и сервиса организует и проводит предзащиту. На предзащите должны быть созданы условия для выступления бакалавров с докладами.

По результатам предзащиты на заседании кафедры рассматривается вопрос о допуске бакалавра к защите в присутствии руководителя и бакалавра.

Кафедра представляет в директорат сведения о допуске бакалавра к защите бакалаврской работы, на основании которых оформляется приказ.

В исключительном случае заведующий кафедрой профессиональной коммуникации и сервиса может решить вопрос о допуске бакалавра к защите на основании представленных материалов без предзащиты.

Не позднее, чем за неделю до защиты на кафедру предоставляется законченная бакалаврская работа, утвержденная заведующим выпускающей кафедры, и отзыв руководителя.

Отзыв оформляется в утвержденной форме с учетом следующих положений:

- соответствие выполненной работы направлению, по которому Государственной аттестационной комиссии (далее - ГАК) предоставлено право проведения защиты работы;
- актуальность темы, теоретический уровень и практическая значимость;
- глубина и оригинальность решения поставленных вопросов;
- оценка готовности такой работы к защите;
- степень соответствия работы требованиям к выпускным квалификационным работам.

#### **7.9. Защита выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) и процедура проведения публичной защиты**

Защита выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) является частью итоговой государственной аттестации выпускников.

Защита выпускных квалификационных работ (бакалаврских работ) проводится на открытых заседаниях государственных аттестационных комиссий с участием представителя работодателя и происходит в обстановке высокой требовательности, принципиальности и соблюдения научной этики.

Основной задачей ГАК является обеспечение профессиональной объективной оценки научных знаний и практических навыков (компетенций) выпускников на основании экспертизы содержания выпускной квалификационной работы и оценки умения бакалавра представлять и защищать ее основные положения.

Работа ГАК осуществляется в сроки, предусмотренные учебным планом по направлению 43.03.01. Сервис, профиль подготовки организационно-правовой сервис. За месяц до начала работы ГАК составляется расписание.

Бакалаврская работа оценивается по следующим критериям:

- актуальность;
- уровень теоретической проработки проблемы, включая знание современной литературы;
- полнота и системность вносимых предложений по рассматриваемой проблеме;
- самостоятельность разработки проблемы;
- теоретическая и практическая значимость.

#### **7.10. Процедура проведения публичной защиты бакалаврской работы**

Председатель ГАК (или заведующий кафедрой) объявляет название работы, сообщает фамилию, имя, отчество её автора;

- слово предоставляется бакалавру. В докладе бакалавр должен отразить результаты исследования. Речь бакалавра должна быть ясной, грамматически правильной, понятной и выразительной. На все вопросы он должен отвечать уверенно, соблюдая правила свободной речи. На выступление бакалавра с докладом отводится не более 10 минут;

- после доклада начинается процесс обсуждения и научная дискуссия. Члены ГАК в устной форме могут задавать любые вопросы по проблемам, затронутым в работе.

Решение об итогах защиты и оценка принимаются простым большинством на закрытом заседании членов ГАК.

При успешной защите бакалаврской работы и положительных результатов других видов итоговой государственной аттестации выпускников, решением Государственной аттестационной комиссии студенту присуждается степень бакалавра и выдается диплом бакалавра (с приложением) государственного образца.

#### **8. Примерные темы выпускной квалификационной работы бакалавра**

Представленные темы выпускных квалификационных работ носят примерный характер, они могут быть, как расширены, так и сужены, поэтому студент должен согласовать избранную тему или предложить иную тему для дипломного исследования научному руководителю.

1. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности предприятия сервиса.

2. Формирование системы мотивации потребительского спроса предприятия (организации) сервиса операций с недвижимостью.
3. Совершенствование управления качеством обслуживания на предприятиях (организациях) сервиса операций с недвижимостью
4. Использование инновационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса операций с недвижимостью.
5. Пути повышения эффективности использования информационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса операций с недвижимостью.
6. Использование зарубежного опыта применения информационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса операций с недвижимостью в Российской Федерации.
7. Пути повышения конкурентоспособности предприятия (организации) сервиса операций с недвижимостью .
8. Разработка «бизнес-плана» в организациях сервиса операций с недвижимостью.
9. Разработка и управление инвестиционным проектом по использованию различных видов инноваций в условиях деятельности конкретных предприятий сервиса операций с недвижимостью.
10. Разработка и управление инвестиционным проектом по продвижению услуг с учетом направлений маркетинга рынка недвижимости.
11. Организация экономического анализа на предприятиях сервиса операций с недвижимостью.
12. Новые технологии и организационные структуры в сервисе операций с недвижимостью.
13. Проблемы и перспективы малого предпринимательства в сервисе операций с недвижимостью.
14. Развитие и расширение услуг в сфере сервиса операций с недвижимостью.
15. Проект технологического процесса сервиса операций с недвижимостью
16. Разработка документационного обеспечения предприятий сервиса операций с недвижимостью.
17. Исследование и разработка процесса сервиса операций с недвижимостью с учетом потребительского спроса.
18. Разработка технологического процесса сервисной деятельности на предприятии по операциям с недвижимостью.
19. Анализ и внедрение новых методов и средств экспертизы объектов недвижимости.

20. Нормативно-правовые основы сервиса недвижимости.
21. Договор оказания риэлтерских услуг: некоторые вопросы теории и практики.
22. Правовой статус организаций сервиса недвижимости.
23. Ответственность за ненадлежащее качество сервисных услуг.
24. Инновационная деятельность на предприятиях сервиса: стратегические и организационные аспекты.
25. Разработка системы отбора и набора персонала на предприятиях сервиса.
26. Диагностика систем менеджмента (на примере предприятия сервиса).
27. Управление инвестиционным потенциалом развития малых предприятий сервиса.
28. Влияние корпоративной культуры на эффективность деятельности организации на предприятиях сервиса.
29. Недвижимость как объект гражданского оборота.
30. Понятие и виды сделок с недвижимым имуществом в гражданском праве.
31. Собственность как экономическая категория и гражданско-правовые формы реализации экономических отношений собственности.
32. Правовое регулирование градостроительной деятельности.
33. Порядок осуществления оценки объектов недвижимости.
34. Понятие и виды надзора и контроля за соблюдением законодательства в области недвижимости.
35. Правовое регулирование качества продукции, работ и услуг.
36. Антимонопольное регулирование предпринимательской деятельности в области недвижимости.
37. Понятие и виды инвестиций и инвестиционной деятельности в области недвижимости.
38. Правовое регулирование иностранных инвестиций в области недвижимости.
39. Земля как объект общественных земельных отношений.
40. Юридические лица, как субъекты земельных правоотношений.
41. Основания возникновения, изменения и прекращения земельных правоотношений.
42. Основные тенденции развития нового земельного законодательства в России.
43. Понятие и содержание права собственности на землю и другие природные ресурсы.

44. Понятие и виды юридической ответственности за земельные правонарушения.
45. Понятие, состав и правовой режим земельного фонда.
46. Правовое регулирование земельных отношений в зарубежных странах.
47. Разграничение права государственной и муниципальной собственности.
48. Страхование объектов недвижимости.
49. Правовое регулирование изъятия (выкупа) земельного участка для государственных и муниципальных нужд.
50. Гражданско-правовые способы и формы защиты прав дольщиков в сфере жилищных отношений.
51. Жилищно-строительные и жилищные кооперативы.
52. Жилищно-эксплуатационные (управляющие) организации и их правовой статус.
53. Компенсация морального вреда, причиненного гражданам в сфере ЖКХ.
54. Налоги на недвижимость в жилищной сфере.
55. Налогово-кредитная поддержка жилищной сферы и льготы.
56. Нормативно-правовые основы реформирования ЖКХ.
57. Обеспечение социальной защиты населения в процессе реформирования ЖКХ.
58. Организация эксплуатации, технического обслуживания и ремонта жилищного фонда.
59. Товарищество собственников жилья.
60. Управление жилищным фондом: понятие, сфера, принципы построения, характер и задачи.
61. Ценообразование в ЖКХ.
62. Правовое регулирование предпринимательской деятельности в сельском хозяйстве.
63. Правовые вопросы коммерческого использования земельных участков.
64. Сделки с земельными участками.
65. Юридическая ответственность за земельные правонарушения.
66. Бизнес-планирование и управление инвестиционными проектами на предприятиях сервиса.
67. Оценка эффективности деятельности предприятий сервиса недвижимости.
68. Выбор организационно-правовой формы предприятия сервиса и разработка системы управления им.

69. Анализ отрасли: стратегические возможности и оценка инвестиционной привлекательности.

70. Мотивация деятельности коллектива в сфере сервиса (на примере конкретного предприятия).

71. Разработка маркетинговой стратегии организации сервиса.