

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки
43.04.01 «Сервис»

Направленность (профиль) подготовки
43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной деятельности

Красноярск 2025

Разработчики

Сулова Ю.Ю., д-р экон. наук, профессор кафедры
торгового дела и маркетинга

Волошин А.В., д-р экон. наук, профессор кафедры
торгового дела и маркетинга

Нечушкина Е.А., канд. техн. наук, доцент кафедры
торгового дела и маркетинга

Белоногова Е.В., канд. экон. наук, доцент кафедры
торгового дела и маркетинга

Есина О.Н., канд. экон. наук, доцент кафедры
торгового дела и маркетинга

Программа принята на заседании кафедры торгового дела и маркетинга ИТиСУ
СФУ 17 марта 2025 г., протокол № 8

1 Общая характеристика государственной итоговой аттестации

1.1 Целью проведения государственной итоговой аттестации (далее ГИА) является определение соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы высшего образования соответствующим требованиям стандартов ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, утвержденный приказом Минобрнауки России № 518 от 8 июня 2017 г.

1.2 Основные задачи ГИА направлены на формирование и проверку освоения следующих компетенций

УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий;

УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла;

УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели;

УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия;

УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;

УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки;

ОПК-1: Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса;

ОПК-2: Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса;

ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере;

ОПК-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса;

ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений;

ОПК-6: Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК-7: Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам;

ПК-1: Способен разрабатывать, внедрять и управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий в сервисной деятельности;

ПК-2: Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию предприятий в сервисной деятельности;

ПК-3: Способен осуществлять руководство проектами по оптимизации процессов внедрения мероприятий по сопровождению цифровых и инновационных технологий в сервисной деятельности.

1.3 Формы ГИА:

ГИА проводится в форме:

- государственного экзамена;
- защиты выпускной квалификационной работы (ВКР) в виде магистерской диссертации.

1.4 Объем государственной итоговой аттестации – 9 з.е., из них:

- подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена – 3 з.е.
- выполнение и защита выпускной квалификационной работы – 6 з.е.;

2 Структура и содержание государственной итоговой аттестации

2.1 Государственный экзамен.

2.1.1 Государственный экзамен по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерской программы 43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной деятельности проводится в традиционной форме: подготовка к ответу и устный ответ.

Государственный экзамен для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья проводится в адаптированной для них форме с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей:

- для лиц с нарушением зрения задания предоставляется информация с укрупненным шрифтом, экзамен проводится в устной форме;
- для лиц с нарушением слуха – предоставляется информация в письменной форме с возможностью замены устного ответа на письменный;
- для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата в зависимости от нарушений экзамен проводится в устной или письменной форме с исключением двигательной активности.

2.1.2 Содержание государственного экзамена:

Модуль (дисциплина)	Перечень вопросов и заданий	Перечень компетенций, проверяемых вопросом/заданием по модулю (дисциплине)
Сквозные цифровые технологии в сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Значение технологических новаций и программного обеспечения в сервисной деятельности 2. Характеристика основных направлений сквозных цифровых технологий в сервисной деятельности 3. Технологии реализации сквозных цифровых технологий в сервисной деятельности 4. Технологии применения искусственного интеллекта 5. Влияние цифровизации на эффективность коммерческого цикла продаж 6. Основное программное обеспечение цифровизации торгово-технологических процессов 	ОПК-1

Стратегическое управление в сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Концептуальные основы стратегического менеджмента предприятий сервиса 2. Стратегическое планирование и моделирование на предприятии сервиса 3. Реализация, контроль и эффективность стратегического управления предприятия сервиса 4. Анализ внешней среды и его роль в стратегическом управлении сервисного предприятия 	ОПК-2 ПК-2
Цифровые технологии оценки качества услуг в сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность оценки качества услуг в сервисной деятельности в системе менеджмента качества 2. Оценка качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствие с законодательством и мнения заинтересованных сторон 3. Цифровые технологии и методы оценки качества услуг в сервисной деятельности 4. Законодательное регулирование качества сервисных услуг: отечественный и международный опыт 	ОПК-3
Цифровые инструменты стратегического маркетинга в сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Методологические основы построения системы стратегического маркетинга предприятия сферы сервиса 2. Аналитические методики стратегического маркетинга 3. Цифровая трансформация бизнес-модели предприятия сферы сервиса 4. Место стратегического маркетинга в цепочке формирования ценности. Трансформация цепочки формирования ценности в пространство формирования ценности. 5. Модели корпоративного стратегического планирования и их характеристика 	ОПК-4
Сервисная экономика	<ol style="list-style-type: none"> 1. Концепция сервисной экономики 2. Особенности функционирования рынка в сервисной экономике 3. Сфера услуг в национальной экономике России 4. Субъекты бизнеса в рыночной экономике 5. Содержание и принципы эффективного бизнеса в сервисной экономике 6. Особенности рынка ресурсов в сервисной экономике 7. Формирование результатов деятельности субъектов сервисной экономики 8. Оценка эффективности субъектов сервисной экономики 9. Современные тенденции развития предприятий сферы услуг в международном и отечественном опыте 	ОПК-5 ПК-3
Цифровые технологии научно-прикладных исследований в сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обзор подходов, методов и цифровых технологий в научно-прикладных исследованиях в сервисной деятельности 2. Использование цифровых технологий для проведения научно-прикладных исследований в сервисной деятельности 3. Основные тенденции применения цифровых технологий в научных исследованиях 4. Применение цифровых сервисов и инструментов для проведения научных исследований в сервисной деятельности 	ОПК-6

Экономический анализ и метрики в сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Теоретические аспекты экономического анализа сервисной деятельности 2. Исследования аналитических инструментов в сервисной деятельности 3. Экономический анализ уровня и динамики показателей продаж предприятий сервисной деятельности. 4. Анализ ключевых показателей эффективности сервисной деятельности предприятий. 5. Анализ сервисных затрат предприятия 6. Метрики качества услуг сервисной деятельности и оценка конкурентоспособности предприятий на их основе. 7. Инновационные технологии в анализе сервисной деятельности для обеспечения конкурентоспособности предприятий 	ПК-1
Технологии цифрового проектирования в сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность цифрового проектирования в сервисной деятельности 2. Методы цифрового проектирования в сервисной деятельности 3. Основные технологии цифрового проектирования и их виды 4. Инструменты технологий цифрового проектирования и возможности их применения в сервисной деятельности 5. Кадровое обеспечение при внедрении цифровых систем в деятельность предприятий сферы сервиса 	УК-2
Основы цифровой безопасности в сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цифровая безопасность: характеристика, элементы, функции классификация 2. Цифровая безопасность: научные концепции исследования и моделирования 3. Методические аспекты оценки рисков цифровой безопасности с учетом отраслевой специфики 4. Методы экономической оценки рисков цифровой безопасности 5. Пути снижения цифровых рисков в современных условиях 6. Стратегические решения по развитию цифровой безопасности предприятий 	ПК-2

2.1.3 Критерии оценивания

Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка	Критерии оценивания
отлично	студент демонстрирует высокий уровень компетентности и знания программного материала, базовых нормативно-правовых документов. Ответ полный, развернутый, структурированный и выстроенный в логической последовательности, свидетельствует не только о совокупности, но и систематическом характере знаний, о понимании причинно-следственных связей между явлениями и процессами, умении объяснять закономерности их развития, взаимосвязь, подтверждать практическими примерами. Ответ изложен научным, грамотным профессиональным языком, на все дополнительные вопросы даны четкие, аргументированные ответы
хорошо	студент демонстрирует полные и твердые знания всего программного материала дисциплин, вынесенных на государственный экзамен, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых

	процессов (явлений), владение положениями нормативно-правовой базы, но при ответе допускает некоторые погрешности. Ответ носит последовательный, логичный, конкретный характер, изложен грамотным профессиональным языком, но допущены неточности, на дополнительные вопросы даны неполные или недостаточно аргументированные ответы
удовлетворительно	студент продемонстрировал на поставленные в билете вопросы неполные ответы или ответы с ошибками, что свидетельствует о недостаточно глубоком знании базовых основных понятий программного материала, вынесенного на государственный экзамен, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. При ответе на вопросы нарушены логика и последовательность изложения материала, на поставленные членами комиссии дополнительные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности
неудовлетворительно	студент демонстрирует слабый уровень профессиональных знаний программного материала, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса, затрудняется и/или не может привести примеры при анализе практических ситуаций. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные членами комиссии дополнительные вопросы или затрудняется с ответом

Решения аттестационной комиссии по приему государственного экзамена оформляются протоколом, в котором указываются сведения о дате и времени проведения, членах комиссии, присутствующих на заседании, выпускнике, обстоятельствах проведения государственного экзамена (номер и вопросы билета, общая характеристика ответа выпускника, заданные вопросы, иное), выставленная комиссией оценка, особое мнение членов ГЭК, а также иные сведения, которые комиссия считает необходимым указать в протоколе заседания.

Результаты сдачи государственного экзамена объявляются в день проведения после оформления протокола заседания комиссии. По результатам государственного экзамена обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного экзамена и (или) несогласия с результатами государственного экзамена.

Апелляция подается обучающимся в апелляционную комиссию лично, не позднее следующего дня после объявления результатов государственного экзамена. Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного экзамена, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена).

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня подачи апелляции на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся подавший апелляцию. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося. При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственного экзамена апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений: об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственного экзамена подтвердились и (или) не повлияли на результат государственного экзамена; об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственного экзамена подтвердились и повлияли на результат государственного экзамена.

В случае удовлетворении апелляции результат государственного экзамена подлежит аннулированию, в связи с чем, протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии.

Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственный экзамен в сроки, установленные университетом. При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного экзамена апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений: об отклонении апелляции и сохранении результата государственного экзамена; об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного экзамена. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию.

Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного экзамена и выставления нового. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит. Повторное проведение государственного экзамена осуществляется в присутствии одного из членов апелляционной комиссии. Апелляция на повторное проведение государственного экзамена не принимается.

Магистрант, получивший неудовлетворительную отметку за государственный экзамен, не допускается к защите выпускной квалификационной работы.

2.1.4 Рекомендации для подготовки к государственному экзамену:

2.1.4.1 Рекомендуемая литература

Сквозные цифровые технологии в сервисной деятельности

1. Балдин К. В. Информационные системы в экономике: учебное пособие/ К.В. Балдин. – Москва: ИНФРА-М, 2017. – 218 с.

2. Волкова В.Н. Информационные системы в экономике: учебник/ В.Н.Волкова, В.Н.Юрьев. – Москва: Юрайт, 2016. – 402 с.

3. Копырин А.С. Цифровая экономика и системная цифровая трансформация: монография / А.С. Копырин, Е.В. Видищева, В.В. Коваленко, Д.И. Попов, В.В. Драч / под общ. ред. А.С. Копырина. – Сочи : РИЦ ФГБОУ

ВО «СГУ», 2023. – 196 с. – Режим доступа: elibrary_67187522_47875039.pdf

4. Лялин В.Е. Математическое моделирование и информационные технологии в экономике предприятия: учебное пособие/ В.Е. Лялин, А.Г. Схиртладзе, В.П. Борискин. – Старый Оскол: ТНТ, 2015. – 292 с.

5. Мерецков, О. В. Правовое регулирование применения сквозных цифровых технологий в Российской Федерации / О. В. Мерецков. – Москва : ООО "Литрес", 2023. – 36 с.

6. Романов А.Н. Советующие информационные системы в экономике: учебное пособие/ А.Н.Романов, Б.Е. Одинцов. – Москва: ИНФРА-М, 2016. – 485 с.

7. Трофимов В.В. Информационные технологии в экономике и управлении: учебник/ В.В. Трофимов, О.П. Ильина, М.И. Барабанова, В.И. Кияев, Е.В. Трофимова, В.В. Трофимова. – Москва: Юрайт, 2016. – 482.

8. Цифровая экономика и сквозные цифровые технологии: современные вызовы и перспективы экономического, социального и культурного развития / О. Ю. Абашева, Э. Ф. Амирова, С. В. Беляева [и др.]. – Самара : ООО НИЦ "ПНК", 2020. – 297 с. – Режим доступа: elibrary.ru/download/elibrary_46186043_20549294.pdf.

Стратегическое управление в сервисной деятельности

9. Агафонов В.А. Стратегический менеджмент. Модели и процедуры: монография/ В.А. Агафонов. – Москва: ИНФРА-М, 2018. – 276 с.

10. Баринов В. А. Стратегический менеджмент: учебное пособие/ В.А. Баринов. – Москва: ИНФРА-М, 2018. – 237 с.

11. Егоршин А.П. Стратегический менеджмент: учебник/ А.П. Егоршин, И.В. Гуськова. – Москва: ИНФРА-М, 2018. – 290 с.

12. Левушкина С.В. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.В. Левушкина. – Ставрополь: СтГАУ, 2017. - 80 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/107218>

13. Лозик Н. Ф. Стратегический менеджмент: учебное пособие/ Н.Ф. Лозик, М.Н. Кузина, Д.В. Царегородцев, А.А. Семенова – Москва: Русайнс, 2017. – 150 с.

14. Попович А.М. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.М. Попович. – Омск: ОмГУ, 2016. - 320 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=75488

15. Родионова В.Н. Стратегический менеджмент: учебное пособие/ В.Н. Родионова. – Москва: РИО, 2017. – 106 с.

16. Сироткин С.А. Стратегический менеджмент на предприятии: учебное пособие/ С.А. Сироткин, Н.Р. Кельчевская. – Москва: ИНФРА-М, 2014. – 246 с.

17. Степанова, Г. Н. Стратегический менеджмент : учебник / Г. Н. Степанова, В. А. Бирюков, М. В. Ливсон. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 261 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1863109>

18. Фомичев, А. Н. Стратегический менеджмент : учебник / А. Н. Фомичев. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2023. – 466 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2084464>

Цифровые технологии оценки качества услуг в сервисной деятельности

19. Аристов О.В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ О.В. Аристов. – Москва: ИНФРА-М, 2024. – 224 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=438486>

20. Басовский Л.Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – Москва: ИНФРА-М, 2024. – 231 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=435748>

21. Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. – Москва: ИНФРА-М, 2023. – 299 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=422197>

22. Елохов А.М. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.М. Елохов. – Москва: ИНФРА-М, 2024. – 334 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=432380>

23. Леонов О.А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. – Санкт-Петербург: Лань, 2024. – 180 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/386426>

24. Юдин С.В. Управление качеством: теоретические основы и практические рекомендации [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ С.В. Юдин, А.С. Юдин. – Санкт-Петербург: Лань, 2023. – 340 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/346463>

Цифровые инструменты стратегического маркетинга в сервисной деятельности

25. Антонов Г. Д. Стратегическое управление организацией [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Г.Д. Антонов, В.М. Тумин. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 239 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=354671>

26. Брагин Л.А. Организация розничной торговли в сети Интернет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л.А. Брагин, Т.В. Панкина. – Москва: ФОРУМ, 2020. – 120 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=345289>

27. Бывшев В. И. Трансфер инноваций. Курс лекций [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ В.И. Бывшев, И.В. Писарев. – Красноярск: СФУ, 2022. – 156 с. – Режим доступа: <http://Lib3.sfu-kras.ru/ft/LIB2/ELIB/b65/i-443663.pdf>

28. Диянова С.Н. Оптовая торговля. Организация и управление коммерческой деятельностью [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.Н. Диянова, Н.И. Денисова. – Москва: Магистр, 2020. – 384 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=354919>

29. Егоров Ю.Н. Управление маркетингом: учебное пособие/ Ю.Н. Егоров. – Москва: ИНФРА-М, 2015. – 238 с.

30. Лапидус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : учебник / Л.В. Лапидус. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 479 с.

31. Куимов В.В. Кооперационно-сетевые взаимодействия как ресурс самоорганизации и достижения качественных результатов: монография/ В.В. Куимов, Ю.Ю. Сулова, Е.В. Щербенко [и др.]. – Москва: ИНФРА-М, 2023. – 224 с.

32. Янковская В.В. Планирование на предприятии [Электронный ресурс]: Учебник/ В.В. Янковская. – Москва: ИНФРА-М, 2019. – 425 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=337740>

Сервисная экономика

33. Василенко Н. В. Экономика сферы услуг: учебник/ Н.В. Василенко. – Москва: ИНФРА-М, 2022. – 439 с.

34. Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. – Москва: Дашков и К, 2017. – 207 с.

35. Кнышова Е.Н. Экономика организации [Электронный ресурс]: учебник/ Е.Н. Кнышова, Е.Е. Панфилова. – Москва: ФОРУМ, 2021. – 335 с.

36. Куимов В.В. Экономика кооперационно-сетевых взаимодействий. Теория. Практика. Возможности [Электронный ресурс]: монография/ В.В. Куимов. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 220 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358677>

37. Маркова В.Д. Цифровая экономика [Электронный ресурс]: учебник/ В.Д. Маркова. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 186 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=367921>

38. Резник, Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 202 с. – Режим доступа: <https://libproxy.bik.sfu-kras.ru:2083/catalog/product/1087821>

39. Рубцова, Н.В. Сервисная деятельность: учебник / Н.В. Рубцова. – Москва: Академия, 2018. – 320 с.

40. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2 изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 174 с.

41. Сабодах И.В. Региональная экономика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/И.В. Сабодах. – Красноярск: СФУ, 2023. – 32 с. – Режим доступа: <http://Lib3.sfu-kras.ru/ft/LIB2/ELIB/b65/i-389870.pdf>

42. Сервисная деятельность в торговле : учебное пособие: в 2 частях / Ю.Ю. Сулова, Н.Н. Терещенко, О.Н. Есина, А.В. Волошин. – Красноярск : СФУ, 2024. – 160 с.

43. Сулова Ю. Ю. Экономика предприятия: организационно-практические аспекты: учебное пособие/ Ю.Ю. Сулова, И.В. Петрученя, Е.В. Белоногова. – Красноярск: СФУ, 2023. – 208 с.

44. Федотов В. А., Комарова О. В. Экономика [Электронный ресурс]: учебник/ В.А. Федотов, О.В. Комарова. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 196 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=364610>

45. Фридман А.М. Экономика организации [Электронный ресурс]: учебник/ А.М. Фридман. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 239 с. – Режим доступа:

<https://znanium.com/catalog/document?id=360383>

46. Чеглов В.П. Инновационный ритейл. Организационное лидерство и эффективные технологии: монография / В. П. Чеглов. – 2-е изд., пераб. и доп. – Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. – 272 с.

47. Чеглов В.П. Торговое дело. Экономика и управление розничными торговыми сетями [Электронный ресурс]: учебник/ В.П. Чеглов. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 309 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=365876>

Цифровые технологии научно-прикладных исследований в сервисной деятельности

48. Головкина, В.Б. Организация и технология научных исследований : учебник / В.Б. Головкина, Е.Г. Коржов, О.Н. Чиченева. – Москва : МИСИС, 2023. – 56 с.

49. Курбанов С.А. Методы и методология научных исследований [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ С.А. Курбанов, Д.С. Магомедова. - Махачкала: ДагГАУ имени М.М.Джамбулатова, 2020. – 31 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/162216>

50. Мальченкова, А. Е. Технологии прикладных исследований : учебно-методическое пособие / А. Е. Мальченкова. – Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2022. – 71 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/279347>

51. Маркова В.Д. Цифровая экономика [Электронный ресурс]: учебник/ В.Д. Маркова. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 186 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=367921>

52. Методы исследований в цифровой финансовой сфере: учебное пособие / Л. В. Агаркова, И. И. Глотова, Е. П. Томилина [и др.]. – Ставрополь : СтГАУ, 2023. – 120 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/400262>

53. Черников В.Г. Инновации в сервисе: учебное пособие / В.Г. Черников – Москва: Русайнс, 2021. – 200 с.

Экономический анализ и метрики в сервисной деятельности

54. Инструменты бизнес-анализа : учебник / Т.Ю. Агеева, Л.С. Драганчук, О.Л. Егошина [и др.]. – Красноярск : СФУ, 2023. – 280 с.

55. Калачев С.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ С.Л. Калачев, М.А. Николаева. – Москва: Дашков и К, 2024. – 300 с. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=439577>

56. Куприянова Л. М. Экономический анализ: практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л.М. Куприянова, Е.В. Никифорова. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 172 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=361685>

57. Савицкая Г.В. Экономический анализ [Электронный ресурс]: учебник/ Г.В. Савицкая. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 587 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=360558>

Технологии цифрового проектирования в сервисной деятельности

58. Базилевич, А.И. Управление проектами: учебник/ Базилевич А.И. – Москва: ИНФРА-М, 2022. – 349 с.

59. Информационные системы в экономике: учебник для вузов/ В.Н. Волкова, В.Н. Юрьев, С.В. Широкова, А.В. Логинова; под ред. В.Н. Волковой, В.Н. Юрьева. – Москва: Юрайт, 2023. – 402 с. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/511652>

60. Китова, О.В. Цифровой бизнес: учебник / О.В. Китова; Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 418 с.

61. Масловский, В.П. Управление проектами : учеб. пособие / В.П. Масловский. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. – 224 с.

62. Попов, Ю.И. Управление проектами: учебное пособие / Ю.И. Попов, О.В. Яковенко. – Москва: ИНФРА-М, 2015. – 208 с.

63. Современные информационно-коммуникационные технологии для успешного ведения бизнеса: учебное пособие / Ю.Д. Романова, Л.П. Дьяконова, Н.А. Женова [и др.]. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 257 с.

64. Цифровая экономика и системная цифровая трансформация: монография / А. С. Копырин, Е. В. Видищева, В. В. Коваленко [и др.]; под ред. А. С. Копырина. – Сочи: СГУ, 2023. – 196 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/417227>

Основы цифровой безопасности в сервисной деятельности

65. Баранова, Е.К. Информационная безопасность и защита информации: учебное пособие / Е. К. Баранова, А. В. Бабаш. – 4 изд., перераб. и доп. – Москва: РИОР; ИНФРА-М, 2019. – 336 с.

66. Басыня Е.А. Системное администрирование и информационная безопасность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Е.А. Басыня. – Новосибирск: НГТУ, 2018. – 79 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/118259>

67. Глинская Е. В., Чичварин Н. В. Информационная безопасность конструкций ЭВМ и систем: учебное пособие/ Е.В. Глинская, Н.В. Чичварин. – Москва: ИНФРА-М, 2018. – 118 с.

68. Гришина, Н.В. Информационная безопасность предприятия :учебное пособие / Н. В. Гришина. – 2 изд., доп. – Москва : ФОРУМ, 2019. – 239 с.

69. Мытник К. Я. Смарт-карты и информационная безопасность [Электронный ресурс]: научное издание/ К.Я. Мытник, С.П. Панасенко. – Москва: ДМК Пресс, 2018. – 516 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/116128>

70. Партыка Т. Л. Информационная безопасность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.Л. Партыка, И.И. Попов. – Москва: ФОРУМ, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=327912>

2.1.4.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.consultant.ru> – справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. <http://www.garant.ru> – справочно-правовая система «Гарант»
3. <http://www.znaniium.com> – электронно-библиотечная система «ИНФРА-М»
4. <http://e.lanbook.com> – электронно-библиотечная система «ЛАНЬ»
5. <https://rosstat.gov.ru> – федеральная служба государственной статистики РФ
6. <http://bik.sfu-kras.ru> – электронно-библиотечная система «СФУ»
7. <https://tsfi-mag.ru/ru/nauka> – Торговля, сервис, индустрия питания / Trade, Service, Food Industry» – научный журнал, публикующий научные статьи по актуальным вопросам отраслевой науки

2.1.4.3 Дополнительные рекомендации

В процессе проведения государственного экзамена не используется справочная литература и вычислительная техника

2.2 Выпускная квалификационная работа (далее – ВКР)

2.2.1 ВКР представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. ВКР выполняется на русском языке.

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде магистерской диссертации.

Магистерская диссертация – выпускная квалификационная работа исследовательского типа. Выпускная квалификационная работа должна содержать оценку состояния предмета исследования, анализ конкретной ситуации на объекте исследования, выводы из анализа, предложения по улучшению или совершенствованию и расчет ожидаемого эффекта от внедрения предлагаемых мероприятий.

2.2.2 Примерная тематика ВКР:

1. Совершенствование эффективности программ развития сервисной деятельности в регионе.
2. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг (на примере развития сервиса предприятий).
3. Исследование мировых тенденций развития сервисной деятельности в торговле.
4. Методология развития сферы услуг в условиях цифровизации.
5. Современное состояние цифровизации сервисной деятельности (по направлениям) и направления совершенствования.
6. Совершенствование сервисного обслуживания в условиях цифровизации (по отраслям)
7. Информационные технологии как инструмент формирования качества в сервисной деятельности.

8. Повышение эффективности деятельности предприятия сферы услуг после внедрения информационно-коммуникационных технологий.

9. Методологические подходы к анализу эффективности внедрения информационных технологий на предприятиях сферы услуг.

10. Информационный механизм управления предприятием сферы услуг: разработка, внедрение, эффективность.

11. Цифровая трансформация российской сферы услуг: ключевые тренды и особенности.

12. Перспективные направления применения сквозных цифровых технологий в сфере услуг.

13. Перспективы развития сферы услуг при осуществлении цифровизации: разработка, внедрение, эффективность.

14. Совершенствование процессов оказания и сопровождения услуг в условиях цифровизации: особенности и применяемые технологии.

15. Совершенствование системы цифрового проектирования в сервисной деятельности.

16. Методика применения технологии цифрового проектирования в деятельности организаций сферы сервиса.

17. Повышение эффективности деятельности организаций сферы сервиса с внедрением технологий цифрового проектирования.

18. Формирование механизма повышения эффективности сервисной деятельности организаций в условиях цифровизации

19. Информационно-аналитические системы как инструмент управления эффективностью в организациях сферы услуг.

20. Исследование информационной системы организации и обоснование применения технологии цифрового проектирования.

21. Методология внедрения информационных технологий в деятельность организаций (по отраслям).

22. Совершенствование применения цифровых технологий в деятельности организаций сферы сервиса.

23. Управленческие инструменты технологий цифрового проектирования в деятельности организаций сферы сервиса.

24. Разработка проекта применения цифровых технологий для различных организаций сферы сервиса.

25. Совершенствование системы обеспечения экономической безопасности деятельности организаций сферы сервиса в условиях цифровизации.

26. Цифровые технологии как инструмент формирования конкурентных преимуществ предприятий сферы сервиса.

27. Повышение экономической эффективности предприятия сферы сервиса посредством использования цифровых технологий.

28. Совершенствование сервисной деятельности предприятий в условиях цифровизации (по отраслям).

29. Совершенствование системы управления качеством услуг на основе формирования цифровой информационной среды предприятия.

30. Совершенствование маркетинговой деятельности предприятия сферы сервиса на основе использования современных цифровых технологий.

31. Совершенствование оценки качества сервисных услуг предприятий розничной торговли в условиях цифровизации

32. Повышение эффективности организации розничной торговли продовольственными товарами в условиях цифровой трансформации

33. Совершенствование сервисного обслуживания в организациях оптовой торговли в условиях цифровизации

34. Формирование технологии повышения конкурентоспособности организаций торговли в условиях цифровизации

Магистрант, желающий выполнить магистерскую диссертацию на тему, не предусмотренную примерной тематикой, должен обосновать свой выбор и получить разрешение у руководителя магистерской программы. Кроме этого тема магистерской диссертации может быть сформулирована на основании заказа предприятия на выполнение данных исследований в рамках магистерской диссертации.

2.2.3 Порядок выполнения выпускной квалификационной работы.

ВКР должна иметь внутреннее единство и отображать ход и результаты разработки выбранной темы. ВКР, с одной стороны, имеет обобщающий характер, поскольку является своеобразным итогом процесса подготовки магистранта; с другой стороны - это самостоятельное оригинальное научное исследование.

Написание ВКР предполагает:

- систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по направлению магистерской подготовки, их применение при решении конкретных научно-исследовательских задач;
- развитие навыков ведения самостоятельной работы и овладение методикой исследования и экспериментирования при решении научных проблем и вопросов;
- выяснение подготовленности магистранта для самостоятельной профессиональной деятельности.

В ВКР автор должен показать, что он владеет навыками самостоятельной организационно-управленческой, проектной и научно-исследовательской деятельности, требующей широкого образования в соответствующем направлении.

Автор ВКР должен уметь:

- 1) формулировать и решать задачи, возникающие в ходе организационно-управленческой, проектной и научно-исследовательской деятельности и требующие углубленных профессиональных знаний;
- 2) выбирать необходимые методы исследования, модифицировать существующие и разрабатывать новые методы, исходя из задач конкретного исследования;
- 3) обобщать, систематизировать и теоретически осмысливать

эмпирический материал;

4) обрабатывать полученные результаты и анализировать их с учетом имеющихся литературных данных;

5) вести библиографическую работу с привлечением современных информационных технологий;

6) владеть иностранными языками в той мере, какая необходима для самостоятельной работы над научной литературой;

7) представить итоги проведенного исследования в виде письменной работы, оформленной в соответствии с требованиями, с привлечением современных средств редактирования и печати.

В завершеном виде ВКР должна отвечать следующим требованиям:

- соответствие названия работы ее содержанию, четкая целевая направленность;
- логическая последовательность изложения материала, базирующаяся на прочных теоретических знаниях по избранной теме;
- актуальность, необходимая глубина исследования и убедительность аргументации;
- конкретность в изложениях результатов работы;
- обоснованность выводов по работе в целом;
- корректное изложение материала и грамотное оформление работы.

Цели и задачи выпускной квалификационной работы:

Выпускная квалификационная работа представляет собой самостоятельно выполненную разработку. Ее выполнение имеет целью демонстрацию уровня профессиональной и общенаучной подготовки выпускника, в том числе способностей и умений, основанных на полученных углубленных знаниях и сформированных универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, способности самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Задачами выполнения выпускной квалификационной работы являются:

- расширение и систематизация знаний во взаимной увязке дисциплин подготовки магистрантов по направлению 43.04.01 «Сервис»;
- практическая реализация магистрантами методов организационно-управленческой, проектной и научно-исследовательской работы.

Требования к структуре и содержанию ВКР.

ВКР 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 работы должны свидетельствовать о наличии у автора соответствующих компетенций в избранной области профессиональной деятельности – организационно-управленческой, проектной, научно-исследовательской. Содержание ВКР могут составлять результаты теоретических и экспериментальных исследований, направленных на решение актуальных задач в области сервиса.

ВКР выполняется студентом самостоятельно по материалам, собранным

лично за период прохождения практики (вид - производственная, тип – преддипломная) и подготовленным в процессе текущей исследовательской работы.

В соответствии с поставленными целями обучающийся в процессе выполнения ВКР должен решать следующие задачи.

1. Обосновать актуальность выбранной темы, ее ценность и значение для выбранной области исследования.

2. Обобщить изученные в процессе проведения исследовательской работы и прохождения преддипломной практики теоретические положения, нормативно-законодательную и нормативно-техническую документацию, справочную отечественную и зарубежную научную и профессиональную литературу по избранной теме, собранную лично первичную информацию, статистические материалы, другие вторичные данные, при необходимости дополнить информационную базу исследования.

3. Провести конкретный анализ имеющегося аналитического материала с использованием различных методов обработки и анализа информации.

4. Изложить свою точку зрения по дискуссионным вопросам, относящимся к теме.

5. Сделать выводы и разработать на основе проведенного анализа предложения теоретического, методического и практического характера в выбранной области исследования и по отношению к определенному объекту исследования.

6. Оформить ВКР в соответствии с нормативными требованиями, предъявляемыми к подобным материалам, в соответствии с СТ У 7.5–07–2021 «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности» (<https://about.sfu-kras.ru/node/8127>).

Работа должна иметь высокий научно-практический уровень, содержать глубокий и полный анализ исследуемых проблем, основанный на логической аргументации, быть грамотно оформленной. В работе должны быть использованы разнообразные методы научного исследования, изученные в ходе теоретического обучения.

Структура ВКР включает в себя следующие разделы:

- титульный лист;
- аннотация;
- содержание с указанием номеров страниц;
- введение;
- основная часть (главы, параграфы);
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения;
- вспомогательные указатели (при необходимости).
- графическая часть (иллюстрационный материал/презентация).

Общий объем ВКР без приложений – 100 страниц.

Титульный лист

Титульный лист оформляется в соответствии с СТУ 7.5–07–2021 «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности» и является первой страницей ВКР.

Аннотация.

В аннотации необходимо указать проблему исследования (проектную идею), сформулировать исследовательские вопросы (обосновать выбор проектной идеи), представить методологию исследования (работы), а также общие результаты и выводы по проведенному исследованию и проектированию. Объем аннотации не более 1 страницы.

Аннотация должна завершаться ключевыми словами работы. Перечень ключевых слов характеризует основное содержание ВКР и включает 10-15 слов (словосочетаний) в именительном падеже, написанных через запятую в строку прописными буквами.

Содержание

Содержание включает введение, наименование всех глав и разделов (параграфов) основной части, заключение, список литературы, приложения и другие элементы ВКР с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы.

Введение

Актуальность темы исследования содержит положения, доводы, обоснования в пользу научной и прикладной значимости решения проблемы, исследуемой в ВКР.

Степень теоретической разработанности темы включает краткий обзор работ и их авторов в области исследования, в первую очередь фундаментального характера, и оценку того, какие аспекты проблемы на момент написания ВКР являются проблемными, мало разработанными.

Объект исследования представляет собой область научных изысканий, в пределах которой выявлена и существует исследуемая проблема. Это система закономерностей, связей, отношений, видов деятельности, в рамках которой зарождается проблема.

Предмет исследования более узок и конкретен. Благодаря его формулированию в ВКР из общей системы, представляющей объект исследования, выделяется часть или процесс, протекающий в системе, являющийся непосредственным предметом исследования.

Цель и задачи исследования содержат формулировку главной цели, которая заключается в решении основной проблемы ВКР, обеспечивающей внесение вклада в теорию и практику.

В соответствии с основной целью следует выделить 3-4 задачи ВКР, которые необходимо решить для достижения главной цели исследования. Это либо решение подпроблем, вытекающих из общей проблемы, либо задачи анализа, обобщения, выявления, обоснования, разработки, оценки отдельных аспектов общей проблемы, решение которых ведет к решению самой проблемы. Каждая из крупных целевых задач формирует отдельную главу ВКР.

Теоретическая и методологическая основа исследования раскрывается через научные труды отечественных и зарубежных авторов в той области, к которой относится тема ВКР.

Отражаются использованные в ВКР методы исследования (методы системного анализа, статистические методы, метод сравнений и аналогий и др.).

Информационная база исследования описывает информационные источники ВКР:

- научные источники в виде данных и сведений из книг, журнальных статей, научных докладов и отчетов, материалов научных конференций, семинаров;

- статистические источники в виде отечественных и зарубежных статистических материалов;

- официальные документы в виде кодексов законов, законодательных и других нормативных актов;

- результаты собственных расчетов и проведенных исследований.

Новизна диссертации и тема органично связаны. При этом должна существовать гипотеза новизны исследования, что обеспечивает выход на круг вопросов, приводящих к образованию ядра исследования, обладающего существенными признаками новизны, оригинальности. Научная новизна одно из требований к диссертации, которая должна содержать новое решение научной задачи, имеющей значение для исследуемой отрасли знаний, или новые научно обоснованные разработки, обеспечивающие решение важных прикладных задач

Практическая значимость исследования раскрывает, в каких областях прикладной деятельности, какими органами и организациями, в какой форме используются или могут быть использованы результаты выполненного исследования.

Апробация результатов исследования содержит сведения о практической проверке основных положений и результатов ВКР, а также областях научной, прикладной, учебной деятельности, в которых результаты исследования нашли применение.

Во введении также рекомендуется кратко описать структуру и содержание работы. Необходимо обратить внимание на соответствие содержания работы поставленным целям и задачам.

Например, «Магистерская диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложений. Общий объем работы ___ стр. Магистерская диссертация иллюстрирована ___ рисунками; ___ таблицами, ___ приложениями. Список использованных источников включает ___ источников».

Основная часть

Основная часть содержит критический анализ состояния проблемы, предлагаемые способы решения проблемы, проверку и подтверждение результатов исследования с указанием практического приложения, оценкой их эффективности и перспектив, которые открывают итоги исследования.

Основная часть состоит из трех глав. Целесообразно разбить каждую главу на разделы (параграфы), соответствующие этапам, опорным точкам или аспектам исследования. Рекомендуемое число параграфов в главе – 2-4.

В первой главе магистерской диссертации студент должен раскрыть теоретические аспекты рассматриваемой проблемы исследования. При этом анализируются существующие концепции и подходы к решению рассматриваемой проблемы – включая сведения из российской и зарубежной практики. Особое внимание уделяется используемому практиками и теоретиками понятийному аппарату – с уточнением диссертантом определений важнейших понятий.

При написании первой главы с использованием трудов отечественных и зарубежных экономистов, статистических сборников и других материалов в обязательном порядке необходимо делать ссылки на использованные источники литературы. В завершающем параграфе главы обосновывается выбор методологии и методов исследования с оценкой возможности преимуществ и трудностей их использования для решения поставленной проблемы применительно к избранному предмету и целям исследования.

Вторая глава магистерской диссертации посвящена, как правило, исследованию методологических аспектов рассматриваемой проблемы исследования. Результатом второй главы должны быть предложения магистра по совершенствованию, разработка методического инструментария, позволяющие решить проблемы, выявленные в диссертационном исследовании.

Третья глава магистерской диссертации посвящена, как правило, апробации предложенных теоретических и методических новшеств в предыдущих главах работы по совершенствованию деятельности в исследуемой области на конкретном примере, что предполагает проведение расчетов с последующей оценкой их результатов. Проведенные расчеты должны позволить автору подтвердить возможность практического использования предлагаемых методических подходов, изложенных во второй главе диссертации и оценить возможный эффект от реализации предлагаемых мероприятий.

Предложения могут заключаться в совершенствовании организационно-управленческой деятельности объекта исследования, внедрение новых или совершенствование существующих систем, анализа и оценки деятельности предприятия в современных условиях и т.п. Все рекомендации должны следовать из результатов исследований, выполненных диссертантом.

В конце каждой главы магистерской диссертации должен быть вывод по проведенным исследованиям и переход к следующей главе работы. Выводы должны быть краткими, содержать основные результаты, сделанные в ходе написания раздела.

В целом все три главы ВКР должны представлять собой законченную целостную работу, позволяющую судить о готовности студента к профессиональной деятельности, способности профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать собственную

точку зрения.

Заключение

Заключение – последовательное логически стройное изложение итогов исследования и их соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении. Заключение может включать в себя и практические предложения, что повышает ценность теоретического материала, но не должно повторять введение. Объем заключения 2-3 страницы.

Список использованной литературы

В библиографический список вносят все литературные источники, правовые и нормативные документы. Библиографический список помещают в конце текстового документа перед приложениями, оформляют его в соответствии ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание». Документы в списке располагают по алфавиту, нумеруют арабскими цифрами и печатают с абзацного отступа. В тексте документа ссылка на источник оформляется как концевая согласно ГОСТ Р 7.05-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования». Каждый включенный в список использованной литературы источник должен иметь отражение в тексте ВКР.

Приложения

В приложения выносятся материалы, иллюстрирующие, дополняющие те или иные аспекты исследования и/или являющиеся базой для расчетов в целях разгрузки основного текста ВКР. Как правило, они имеют цифровой или графический характер.

Вспомогательные указатели

ВКР, как правило, снабжается вспомогательными указателями (наиболее распространенные - алфавитно-предметные указатели, представляющие собой перечень основных понятий, встречающихся в тексте, с указанием страниц, перечень сокращений и т.п.).

Графическая часть (иллюстрационный материал/презентация)

Графическая часть представляет собой иллюстрационный материал, раскрывающий в наглядном виде основные положения ВКР и сопровождающий доклад студента во время защиты. Иллюстрационный материал, как правило, выполняется в форме презентации слайдов (например, MS Office Power Point) и в распечатанном виде прикладывается к тексту ВКР как приложение. Количество слайдов должно быть достаточным для раскрытия смысла ВКР, то есть 10-12.

Особенности языка ВКР.

В ВКР должны применяться научно-технические, экономические термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами, а при их отсутствии – общепринятые в научной литературе.

В тексте документа не допускается:

- применять обороты разговорной речи, техницизмы, профессионализмы;
- применять для одного и того же понятия различные научно-

технические термины, близкие по смыслу (синонимы), а также иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке;

- применять сокращения слов, кроме установленных правилами русской орфографии и соответствующими государственными стандартами;

- сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в головках и боковиках таблиц, и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки.

Допуск магистерской диссертации к защите:

- законченная диссертация должна быть сдана выпускником научному руководителю для получения отзыва, как правило, не позднее чем за 17 календарных дней до начала защиты;

- по представлению руководителя программы и на основании указанных материалов заведующий кафедрой решает вопрос о допуске магистранта к публичной защите, делая об этом соответствующую запись на титульном листе диссертации;

- допущенная к защите диссертация, направляется на внешнюю рецензию как правило, не позднее, чем за 12 календарных дней до начала защиты. На подготовку отзыва и рецензии (ий) отводится пять календарных дней. По согласованию с руководителем и рецензентом (ами), но сроки представления ВКР могут быть изменены с учетом п. 6.3.8 Положения о государственной итоговой аттестации выпускников по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры.

Нарушение сроков представления обучающимся ВКР научному руководителю и (или) рецензенту (там) может служить основанием для отрицательного отзыва научного руководителя и (или) рецензии (ий) по формальному признаку.

Обучающимся не позднее, чем за два календарных дня до защиты ВКР секретарю ГЭК представляются:

- выпускная квалификационная работа;
- отзыв научного руководителя;
- рецензия (ии) на выпускную квалификационную работу.

Секретарь ГЭК под подпись обучающегося фиксирует факт предоставления вышеуказанных документов в соответствующем журнале.

Рецензирование магистерской диссертации.

Для проведения рецензирования магистерская диссертация направляется университетом одному или нескольким рецензентам из числа лиц, не являющихся работниками кафедры, либо факультета (института), либо организации в которой выполнена выпускная квалификационная работа. В качестве внешних рецензентов могут привлекаться специалисты, работающие на предприятиях, в организациях, научных учреждениях и вузах, профессора и преподаватели других высших учебных заведений. В качестве рецензента может выступать работодатель магистранта. Рецензент проводит анализ магистерской диссертации и представляет в университет письменную рецензию на указанную работу.

Если магистерская диссертация имеет междисциплинарный характер, она направляется нескольким рецензентам. В ином случае университет устанавливает число рецензентов.

Магистерская диссертация оценивается руководителем и рецензентом по следующим критериям:

Содержание:

- определенность формулировки проблемы исследования;
- обоснованность теоретической и практической актуальности; релевантность и репрезентативность обзора источников по теме диссертации; сформированность теоретических и практических оснований работы; адекватность использованной методологии;
- корректность определения основных понятий;
- валидность и надежность методов исследования;
- представленность результатов исследования в полном объеме, оценка их надежности;
- критическая осмысленность исходной постановки цели диссертации; осмысленность ограничений работы, возможности практического применения результатов;
- наличие рекомендаций на перспективу исследований.

Рецензент по своему усмотрению может привести замечания по выполненной работе. В заключении рецензент указывает, удовлетворяет ли выполненная работа требованиям, предъявляемым к магистерской диссертации, а также дает оценку выполненной работы. Подпись рецензента должна сопровождаться указанием его фамилии, имени, отчества (полностью), места работы и занимаемой должности, его подпись должна быть заверена печатью организации, в которой он работает.

Представление к защите магистерской диссертации. У

Университет обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом и рецензией (рецензиями) не позднее, чем за 5 календарных дней до дня защиты магистерской диссертации. Обучающийся должен до защиты подготовить, а на защите – дать ответы на замечания рецензента (рецензентов). Магистерская диссертация, отзыв и рецензия (рецензии) передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 2 календарных дня до дня защиты магистерской диссертации.

Тексты ВКР, за исключением текстов ВКР, содержащих сведения, составляющие государственную тайну и коммерческую тайну предприятия, подлежат размещению в электронно-библиотечной системе университета, проверке на объем заимствований по программе «Антиплагиат». Проверка ВКР, которую организует заведующий кафедрой или назначенное им лицо, производится на сайте www.antiplagiat.ru. Допустимый процент заимствования текста при проверке в данной системе определяется кафедрой, но не более 30%, т.е. оригинальность текста ВКР должна составлять не менее 70% – по программам магистратуры. По результатам проверки на заимствование составляется справка, которая вкладывается вместе с отзывом руководителя и справкой о внедрении (если таковая имеется) в ВКР.

Доступ лиц к текстам магистерских диссертаций должен быть обеспечен в соответствии с законодательством Российской Федерации, с учетом изъятия производственных, технических, экономических, организационных и других сведений, в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, в соответствии с решением правообладателя.

2.2.4 Защита ВКР проводится в форме устной защиты с презентацией основных этапов и результатов работы с последующим ответом на вопросы государственной экзаменационной комиссии. Порядок выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям стандарта) на основе выполнения и защиты ВКР.

При оценивании выпускной квалификационной работы во время защиты ее на заседание ГЭК принимается во внимание:

- уровень теоретической и практической подготовки обучающегося (средний балл за весь период обучения);
- качество работы и ее соответствие направлению подготовки;
- самостоятельность полученных результатов;
- научная новизна;
- оформление работы;
- ход ее защиты (доклад выпускника, правильность и глубина ответов на вопросы, умение аргументировать свою позицию);
- отзыв научного руководителя;
- оценка ВКР рецензентом.

2.2.5 Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям федерального государственного образовательного стандарта) на основе выполнения и защиты ВКР.

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешную защиту ВКР.

Оценка	Критерии оценивания
отлично	доклад структурирован, раскрывает причины выбора и актуальность темы, цель работы и ее задачи, предмет, объект и хронологические рамки исследования, логику выведения каждого наиболее значимого вывода; в заключительной части доклада показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, освещены вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику. ВКР выполнена в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям и оформлена в соответствии со стандартом. Ответы на вопросы членов экзаменационной комиссии носят четкий характер, раскрывают сущность вопроса, подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из ВКР, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом. Выводы в отзыве руководителя на ВКР без замечаний. Заключительное слово краткое, но емкое по сути. Широкое применение и уверенное использование новых информационных технологий, как в самой работе, так и во время доклада.
Хорошо	доклад структурирован, допускаются одна-две неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, целей работы и ее задач, предмета,

	<p>объекта и хронологических рамок исследования, допускается погрешность в логике вывода одного из наиболее значимых выводов, но устраняется в ходе дополнительных уточняющих вопросов. В заключительной части нечетко начертаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику. ВКР выполнена в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям. Ответы на вопросы членов экзаменационной комиссии носят расплывчатый характер, но при этом раскрывают сущность вопроса, подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из магистерской диссертации, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом. Выводы в отзыве руководителя на ВКР без замечаний или имеют незначительные замечания, которые не влияют на полное раскрытие темы. Заключительное слово краткое, но допускается расплывчатость сути, несколько узкое применение и сдержанное использование новых информационных технологий как в самой работе, так и во время доклада.</p>
Удовлетворительно	<p>доклад структурирован, допускаются неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, целей работы и ее задач, предмета, объекта и хронологических рамок исследования, допущена грубая погрешность в логике вывода одного из наиболее значимых выводов, которая при указании на нее устраняется с трудом; в заключительной части слабо показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику. ВКР выполнена в соответствии с целевой установкой, но не в полной мере отвечает предъявляемым требованиям, оформлена небрежно. Ответы на вопросы членов экзаменационной комиссии носят поверхностный характер, не раскрывают до конца сущности вопроса, слабо подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из ВКР, показывают недостаточную самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом. Выводы в отзыве руководителя на ВКР указывают на наличие замечаний, недостатков, которые не позволили студенту полно раскрыть тему. В заключительном слове студент не до конца уяснил допущенные им ошибки в работе. Недостаточное применение и неуверенное использование новых информационных технологий, как в самой работе, так и во время доклада.</p>
Неудовлетворительно	<p>доклад не полностью структурирован, слабо раскрываются причины выбора и актуальность темы, цели работы и ее задачи, предмет, объект и хронологические рамки исследования, допускаются грубые погрешности в логике вывода нескольких из наиболее значимых выводов, которые при указании на них не устраняются; в заключительной части слабо отражаются перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику. ВКР выполнена с нарушением целевой установки и не отвечает предъявляемым требованиям, в оформлении имеются отступления от стандарта. Ответы на вопросы членов экзаменационной комиссии носят поверхностный характер, не раскрывают его сущности, не подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из магистерской диссертации, показывают отсутствие самостоятельности и глубины изучения проблемы студентом. В отзыве руководителя на ВКР имеются существенные замечания. В заключительном слове студент продолжает «плавать» в допущенных им ошибках. Слабое применение и использование новых информационных технологий как в самой работе, так и во время доклада.</p>

Результаты защиты диссертации объявляются в день защиты после оформления в установленном порядке протокола заседания государственной экзаменационной комиссии. По результатам защиты магистерской диссертации государственная экзаменационная комиссия принимает решение

о присвоении диссертанту квалификации магистр и о выдаче диплома магистра.

В тех случаях, когда защита магистерской диссертации признается неудовлетворительной, государственная экзаменационная комиссия принимает решение о возможности сохранения темы для последующей защиты, либо о выполнении и защите магистерской диссертации по новой теме. Принятое решение заносится в протокол ГЭК.

Студенты, не прошедшие государственную итоговую аттестацию, в связи с неявкой по уважительной причине, вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации. Обучающийся должен представить в университет документ, подтверждающий причину его отсутствия. Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой по неуважительной причине или связи с получением оценки «неудовлетворительно», отчисляются из университета с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти итоговые аттестационные испытания не ранее чем через год и не позднее чем через пять лет после срока проведения ГИА, которая не пройдена обучающимся. При повторном прохождении ГИА по желанию обучающегося решением университета ему может быть установлена иная тема магистерской диссертации

Защищенные магистерские диссертации сдаются на выпускающую кафедру для регистрации и хранения в архиве в течение 5 лет. Работы, отмеченные первыми премиями на всероссийских, республиканских и вузовских конкурсах хранятся постоянно.

В случае несогласия с результатами ГИА и (или) по мнению обучающегося нарушений, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания, обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию (процедура апелляции см. Положение о государственной итоговой аттестации выпускников по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры ПВД ГИАВ 2022 <https://about.sfu-kras.ru/node/9518>).

3 Описание материально-технической базы

Для проведения ГИА по направлению подготовки 43.04.01 Сервис требуется оборудование и программное обеспечение, необходимое для презентации результатов исследования, а именно презентационный комплекс с компьютером, проектором и экраном, интернет, стандартное программное обеспечение с пакетом Microsoft Office. Учебная аудитория должна соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении ГИА.

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление
подготовки/специальность

43.04.01 Сервис

Направленность (профиль)

43.04.01.02 Цифровые технологии в
сервисной деятельности

Красноярск 2025

1 Состав фонда оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация выпускника по образовательной программе высшего образования 43.04.01 Сервис (магистерская программа 43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной деятельности) проводится в форме государственных аттестационных испытаний:

- государственный экзамен;
- защита выпускной квалификационной работы (ВКР).

2 Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы высшего образования

Код компетенции	Содержание компетенции	Итоговое оценивание
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Защита ВКР
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	Государственный экзамен Защита ВКР
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Защита ВКР
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия	Защита ВКР
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Защита ВКР
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Защита ВКР
ОПК-1	Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	Государственный экзамен Защита ВКР
ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	Государственный экзамен Защита ВКР
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Государственный экзамен Защита ВКР
ОПК-4	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	Государственный экзамен Защита ВКР
ОПК-5	Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	Государственный экзамен Защита ВКР
ОПК-6	Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности;	Государственный экзамен Защита ВКР
ОПК-7	Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	Защита ВКР
ПК-1	Способен разрабатывать, внедрять и управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий в сервисной деятельности	Государственный экзамен Защита ВКР
ПК-2	Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию предприятий в сервисной деятельности	Государственный экзамен Защита ВКР
ПК-3	Способен осуществлять руководство проектами по оптимизации процессов внедрения мероприятий по сопровождению цифровых и инновационных технологий в сервисной деятельности	Государственный экзамен Защита ВКР

3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания

3.1 Государственный экзамен

Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка	Критерии оценивания
отлично	студент демонстрирует высокий уровень компетентности и знания программного материала, базовых нормативно-правовых документов. Ответ полный, развернутый, структурированный и выстроенный в логической последовательности, свидетельствует не только о совокупности, но и систематическом характере знаний, о понимании причинно-следственных связей между явлениями и процессами, умении объяснять закономерности их развития, взаимосвязь, подтверждать практическими примерами. Ответ изложен научным, грамотным профессиональным языком, на все дополнительные вопросы даны четкие, аргументированные ответы
хорошо	студент демонстрирует полные и твердые знания всего программного материала дисциплин, вынесенных на государственный экзамен, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов (явлений), владение положениями нормативно-правовой базы, но при ответе допускает некоторые погрешности. Ответ носит последовательный, логичный, конкретный характер, изложен грамотным профессиональным языком, но допущены неточности, на дополнительные вопросы даны неполные или недостаточно аргументированные ответы
удовлетворительно	студент продемонстрировал на поставленные в билете вопросы неполные ответы или ответы с ошибками, что свидетельствует о недостаточно глубоком знании базовых основных понятий программного материала, вынесенного на государственный экзамен, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. При ответе на вопросы нарушены логика и последовательность изложения материала, на поставленные членами комиссии дополнительные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности
неудовлетворительно	студент демонстрирует слабый уровень профессиональных знаний программного материала, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса, затрудняется и/или не может привести примеры при анализе практических ситуаций. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные членами комиссии дополнительные вопросы или затрудняется с ответом

3.2 Выпускная квалификационная работа

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешную защиту ВКР.

Оценка	Критерии оценивания
отлично	доклад структурирован, раскрывает причины выбора и актуальность темы, цель работы и ее задачи, предмет, объект и хронологические рамки исследования, логику выведения каждого наиболее значимого вывода; в заключительной части доклада показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, освещены вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику. ВКР выполнена в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям и оформлена в соответствии со стандартом. Ответы на вопросы членов экзаменационной комиссии носят четкий характер, раскрывают сущность вопроса, подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из ВКР, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом. Выводы в отзыве руководителя на ВКР без замечаний. Заключительное слово краткое, но емкое по сути. Широкое применение и уверенное использование новых информационных технологий, как в самой работе, так и во время доклада.
хорошо	доклад структурирован, допускаются одна-две неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, целей работы и ее задач, предмета, объекта и

	<p>хронологических рамок исследования, допускается погрешность в логике вывода одного из наиболее значимого вывода, но устраняется в ходе дополнительных уточняющих вопросов. В заключительной части нечетко начертаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику. ВКР выполнена в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям. Ответы на вопросы членов экзаменационной комиссии носят расплывчатый характер, но при этом раскрывают суть вопроса, подтверждаются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из магистерской диссертации, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом. Выводы в отзыве руководителя на ВКР без замечаний или имеют незначительные замечания, которые не влияют на полное раскрытие темы. Заключительное слово краткое, но допускается расплывчатость сути, несколько узкое применение и сдержанное использование новых информационных технологий как в самой работе, так и во время доклада.</p>
удовлетворительно	<p>доклад структурирован, допускаются неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, целей работы и ее задач, предмета, объекта и хронологических рамок исследования, допущена грубая погрешность в логике вывода одного из наиболее значимых выводов, которая при указании на нее устраняется с трудом; в заключительной части слабо показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику. ВКР выполнена в соответствии с целевой установкой, но не в полной мере отвечает предъявляемым требованиям, оформлена небрежно. Ответы на вопросы членов экзаменационной комиссии носят поверхностный характер, не раскрывают до конца суть вопроса, слабо подтверждаются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из ВКР, показывают недостаточную самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом. Выводы в отзыве руководителя на ВКР указывают на наличие замечаний, недостатков, которые не позволили студенту полно раскрыть тему. В заключительном слове студент не до конца уяснил допущенные им ошибки в работе. Недостаточное применение и неуверенное использование новых информационных технологий, как в самой работе, так и во время доклада.</p>
неудовлетворительно	<p>доклад не полностью структурирован, слабо раскрываются причины выбора и актуальность темы, цели работы и ее задачи, предмет, объект и хронологические рамки исследования, допускаются грубые погрешности в логике вывода нескольких из наиболее значимых выводов, которые при указании на них не устраняются; в заключительной части слабо отражаются перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику. ВКР выполнена с нарушением целевой установки и не отвечает предъявляемым требованиям, в оформлении имеются отступления от стандарта. Ответы на вопросы членов экзаменационной комиссии носят поверхностный характер, не раскрывают его сути, не подтверждаются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из магистерской диссертации, показывают отсутствие самостоятельности и глубины изучения проблемы студентом. В отзыве руководителя на ВКР имеются существенные замечания. В заключительном слове студент продолжает «плавать» в допущенных им ошибках. Слабое применение и использование новых информационных технологий как в самой работе, так и во время доклада.</p>

4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы

4.1 Государственный экзамен

Модуль (дисциплина)	Перечень вопросов и заданий
Сквозные цифровые технологии в сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Значение технологических новаций и программного обеспечения в сервисной деятельности 2. Характеристика основных направлений сквозных цифровых технологий в сервисной деятельности 3. Технологии реализации сквозных цифровых технологий в сервисной деятельности

		<p>4. Технологии применения искусственного интеллекта</p> <p>5. Влияние цифровизации на эффективность коммерческого цикла продаж</p> <p>6. Основное программное обеспечение цифровизации торгово-технологических процессов</p>
Стратегическое управление сервисной деятельности	в	<p>1. Концептуальные основы стратегического менеджмента предприятий сервиса</p> <p>2. Стратегическое планирование и моделирование на предприятии сервиса</p> <p>3. Реализация, контроль и эффективность стратегического управления предприятия сервиса</p> <p>4. Анализ внешней среды и его роль в стратегическом управлении сервисного предприятия</p>
Цифровые технологии оценки качества услуг в сервисной деятельности	в	<p>1. Сущность оценки качества услуг в сервисной деятельности в системе менеджмента качества</p> <p>2. Оценка качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствие с законодательством и мнения заинтересованных сторон</p> <p>3. Цифровые технологии и методы оценки качества услуг в сервисной деятельности</p> <p>4. Законодательное регулирование качества сервисных услуг: отечественный и международный опыт</p>
Цифровые инструменты стратегического маркетинга сервисной деятельности	в	<p>1. Методологические основы построения системы стратегического маркетинга предприятия сферы сервиса</p> <p>2. Аналитические методики стратегического маркетинга</p> <p>3. Цифровая трансформация бизнес-модели предприятия сферы сервиса</p> <p>4. Место стратегического маркетинга в цепочке формирования ценности. Трансформация цепочки формирования ценности в пространство формирования ценности.</p> <p>5. Модели корпоративного стратегического планирования и их характеристика</p>
Сервисная экономика		<p>1. Концепция сервисной экономики</p> <p>2. Особенности функционирования рынка в сервисной экономике</p> <p>3. Сфера услуг в национальной экономике России</p> <p>4. Субъекты бизнеса в рыночной экономике</p> <p>5. Содержание и принципы эффективного бизнеса в сервисной экономике</p> <p>6. Особенности рынка ресурсов в сервисной экономике</p> <p>7. Формирование результатов деятельности субъектов сервисной экономики</p> <p>8. Оценка эффективности субъектов сервисной экономики</p> <p>9. Современные тенденции развития предприятий сферы услуг в международном и отечественном опыте</p>
Цифровые технологии научно-прикладных исследований в сервисной деятельности	в	<p>1. Обзор подходов, методов и цифровых технологий в научно-прикладных исследованиях в сервисной деятельности</p> <p>2. Использование цифровых технологий для проведения научно-прикладных исследований в сервисной деятельности</p> <p>3. Основные тенденции применения цифровых технологий в научных исследованиях</p> <p>4. Применение цифровых сервисов и инструментов для проведения научных исследований в сервисной деятельности</p>
Экономический анализ и метрики в сервисной деятельности	в	<p>1. Теоретические аспекты экономического анализа сервисной деятельности</p> <p>2. Исследования аналитических инструментов в сервисной деятельности</p> <p>3. Экономический анализ уровня и динамики показателей продаж предприятий сервисной деятельности.</p> <p>4. Анализ ключевых показателей эффективности сервисной деятельности предприятий.</p> <p>5. Анализ сервисных затрат предприятия</p> <p>6. Метрики качества услуг сервисной деятельности и оценка конкурентоспособности предприятий на их основе.</p> <p>7. Инновационные технологии в анализе сервисной деятельности для обеспечения конкурентоспособности предприятий</p>
Технологии цифрового проектирования сервисной деятельности	в	<p>1. Сущность цифрового проектирования в сервисной деятельности</p> <p>2. Методы цифрового проектирования в сервисной деятельности</p> <p>3. Основные технологии цифрового проектирования и их виды</p> <p>4. Инструменты технологий цифрового проектирования и возможности их применения в сервисной деятельности</p> <p>5. Кадровое обеспечение при внедрении цифровых систем в деятельность предприятий сферы сервиса</p>

<p>Основы цифровой безопасности в сервисной деятельности</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цифровая безопасность: характеристика, элементы, функции классификация 2. Цифровая безопасность: научные концепции исследования и моделирования 3. Методические аспекты оценки рисков цифровой безопасности с учетом отраслевой специфики 4. Методы экономической оценки рисков цифровой безопасности 5. Пути снижения цифровых рисков в современных условиях 6. Стратегические решения по развитию цифровой безопасности предприятий
--	---

4.2 Выпускная квалификационная работа

Примерная тематика ВКР

1. Совершенствование эффективности программ развития сервисной деятельности в регионе.
2. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг (на примере развития сервиса предприятий).
3. Исследование мировых тенденций развития сервисной деятельности в торговле.
4. Методология развития сферы услуг в условиях цифровизации.
5. Современное состояние цифровизации сервисной деятельности (по направлениям) и направления совершенствования.
6. Совершенствование сервисного обслуживания в условиях цифровизации (по отраслям)
7. Информационные технологии как инструмент формирования качества в сервисной деятельности.
8. Повышение эффективности деятельности предприятия сферы услуг после внедрения информационно-коммуникационных технологий.
9. Методологические подходы к анализу эффективности внедрения информационных технологий на предприятиях сферы услуг.
10. Информационный механизм управления предприятием сферы услуг: разработка, внедрение, эффективность.
11. Цифровая трансформация российской сферы услуг: ключевые тренды и особенности.
12. Перспективные направления применения сквозных цифровых технологий в сфере услуг.
13. Перспективы развития сферы услуг при осуществлении цифровизации: разработка, внедрение, эффективность.
14. Совершенствование процессов оказания и сопровождения услуг в условиях цифровизации: особенности и применяемые технологии.
15. Совершенствование системы цифрового проектирования в сервисной деятельности.
16. Методика применения технологии цифрового проектирования в деятельности организаций сферы сервиса.
17. Повышение эффективности деятельности организаций сферы сервиса с внедрением технологий цифрового проектирования.
18. Формирование механизма повышения эффективности сервисной деятельности организаций в условиях цифровизации
19. Информационно-аналитические системы как инструмент управления эффективностью в организациях сферы услуг.
20. Исследование информационной системы организации и обоснование применения технологии цифрового проектирования.
21. Методология внедрения информационных технологий в деятельность организаций (по отраслям).
22. Совершенствование применения цифровых технологий в деятельности организаций сферы сервиса.

23. Управленческие инструменты технологий цифрового проектирования в деятельности организаций сферы сервиса.
24. Разработка проекта применения цифровых технологий для различных организаций сферы сервиса.
25. Совершенствование системы обеспечения экономической безопасности деятельности организаций сферы сервиса в условиях цифровизации.
26. Цифровые технологии как инструмент формирования конкурентных преимуществ предприятий сферы сервиса.
27. Повышение экономической эффективности предприятия сферы сервиса посредством использования цифровых технологий.
28. Совершенствование сервисной деятельности предприятий в условиях цифровизации (по отраслям).
29. Совершенствование системы управления качеством услуг на основе формирования цифровой информационной среды предприятия.
30. Совершенствование маркетинговой деятельности предприятия сферы сервиса на основе использования современных цифровых технологий.
31. Совершенствование оценки качества сервисных услуг предприятий розничной торговли в условиях цифровизации
32. Повышение эффективности организации розничной торговли продовольственными товарами в условиях цифровой трансформации
33. Совершенствование сервисного обслуживания в организациях оптовой торговли в условиях цифровизации
34. Формирование технологии повышения конкурентоспособности организаций торговли в условиях цифровизации

5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

Государственный экзамен проводится в виде междисциплинарного экзамена в устной форме. При проведении государственного экзамена по направлению подготовки 43.04.01 Сервис студенты получают экзаменационные билеты, содержащие три вопроса, составленные в соответствии с программой ГИА.

При подготовке к ответу в устной форме студенты делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарём экзаменационной комиссии листах бумаги со штампом института.

На подготовку к ответу студенту предоставляется не менее 45 минут.

В процессе ответа и после его завершения студенту членами государственной экзаменационной комиссии, с разрешения её председателя, могут быть заданы уточняющие и дополнительные вопросы в пределах программы государственного экзамена.

Написание ВКР предполагает систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по направлению магистерской подготовки, их применение при решении конкретных научно-исследовательских задач; развитие навыков ведения самостоятельной работы и овладение методикой исследования и экспериментирования при решении научных проблем и вопросов; выяснение подготовленности магистранта для самостоятельной профессиональной деятельности.

Защита ВКР проводится в форме устной защиты с презентацией основных этапов и результатов работы с последующим ответом на вопросы государственной экзаменационной комиссии.

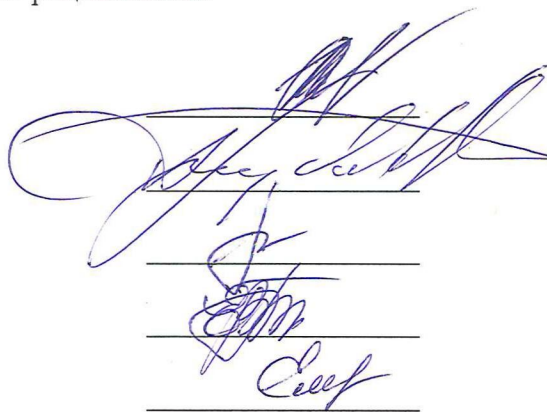
При оценивании выпускной квалификационной работы во время защиты ее на заседании ГЭК принимается во внимание:

- уровень теоретической и практической подготовки обучающегося (средний

балл за весь период обучения);

- качество работы и ее соответствие направлению подготовки;
- самостоятельность полученных результатов;
- научная новизна;
- оформление работы;
- ход ее защиты (доклад выпускника, правильность и глубина ответов на вопросы, умение аргументировать свою позицию);
- отзыв научного руководителя;
- оценка ВКР рецензентом.

Разработчики:

The image shows four handwritten signatures in blue ink, each written over a horizontal line. The signatures are stylized and cursive. From top to bottom, they correspond to the names listed on the right.

Ю.Ю. Суслова

А.В. Волошин

Е.А. Нечушкина

Е.В. Белоногова

О.Н. Есина