

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЙ

Методические указания
по подготовке и защите бакалаврской
работы по направлению подготовки
43.03.01 «Сервис»

Направленность
«Сервис в торговле»

Кемерово 2018

Методические указания по подготовке и защите Бакалаврской работы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис составлены к.э.н., доцентом Шадриным В.Г.

Методические указания обсуждены на заседании кафедры маркетинга и бизнес-коммуникаций и утверждены методической комиссией ИЭУ.

Содержание:

1. Общие требования к Бакалаврской работе	4
2. Требования к структуре и содержанию Бакалаврской работы	5
3. Общие требования к оформлению Бакалаврской работы	15
4. Особенности проведения государственной итоговой аттестации для обучающихся из числа инвалидов и лиц с отклонениями в состоянии здоровья	21
Библиографический список	24
Приложение А	25
Приложение Б	26
Приложение В	27
Приложение Г	28
Приложение Д	30
Приложение Е	31

1. Общие требования к Бакалаврской работе

Настоящие методические рекомендации разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 20 октября 2015 г. № 1169 (зарег. в Минюсте РФ 12 ноября 2015 г. № 39702), с требованиями Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» № 636 от 29 июня 2015 г.

Бакалаврская работа - выпускная квалификационная работа бакалавра связанная с разработкой конкретных теоретических вопросов, являющихся частью научно-исследовательских работ, выполняемых кафедрой, с экспериментальными исследованиями или с решением прикладных задач. Является самостоятельным исследованием или выполняется в составе коллектива научной лаборатории, кафедры.

Бакалаврская работа может быть ориентирована на решение сложной расчётно-аналитической или же исследовательской управленческой задачи. Полученные в ней результаты в виде выявленных закономерностей, тенденций, разработанных прогнозов, выводов по результатам анализа, предложений по совершенствованию методик анализа и планирования, созданию новых нормативных и инструктивных материалов и т.д. могут в дальнейшем использоваться для разнообразных предложений и проектов по совершенствованию экономики и управления конкретным предприятием.

В приложении А предложен перечень возможных тем бакалаврских работ по профилям подготовки.

Оформление работы должно соответствовать требованиям, изложенным в соответствующих разделах настоящих методических рекомендаций.

В ходе выполнения бакалаврской работы завершается формирование следующих компетенций выпускника:

ОК-2	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-6	готовностью к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров, их формированию с помощью маркетинговых коммуникаций, прямых форм продаж и инструментов мерчандайзинга
ПК-7	способностью осуществлять управление торгово-технологическими процессами на предприятии, регулировать процессы хранения, оценивать качество товаров, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров, эффективно осуществлять приемку и учет товаров по количеству и качеству

2. Требования к структуре и содержанию Бакалаврской работы

Подготовка материалов и написание бакалаврской работы (БР) – один из самых трудоёмких процессов, выполняемых студентами в ходе обучения в вузе. Работа над БР сводится к следующим этапам:

Этап I. Выбор темы БР.

Этап II. Предварительный обзор литературы по теме и составление «рабочего плана» БР.

Этап III. Формулировка цели, задач, объекта, предмета и методов исследования.

Этап IV. Изучение и систематизация литературы.

Этап V. Написание основной части работы.

Этап VI. Уточнение введения и написание заключения.

Этап VII. Оформление, распечатка и переплёт БР.

Этап VIII. Подготовка доклада и презентации к защите БР.

Этап IX. Защита БР.

I. Выбор темы БР

Выполнение БР начинается с выбора темы и научного руководителя работы. Выбору темы предшествуют написание курсовых работ, практики, подготовка докладов на конференции, участие в научно-исследовательской работе. При выборе темы БР студенту может помочь научный руководитель, учитывая способности и успеваемость студента, его научные наклонности, интерес к отдельным дисциплинам.

Направления научных исследований в рамках БР определяет и утверждает кафедра (см. **Приложение А**). Данный перечень служит лишь ориентиром для студента. Выбрав интересующую его тему из приведённого перечня, студент обязан уточнить и согласовать тему с научным руководителем БР.

При выборе темы бакалаврской работы можно использовать тематику конкурсов научных работ, проводимых различными организациями федерального, областного, муниципального уровней, профессиональных

сообществ, отдельных предприятий, банков, страховых организаций и других учреждений.

Бакалаврская работа может быть выполнена коллективом студентов. Целесообразность выполнения коллективной работы и тема бакалаврской работы рассматривается на заседании выпускающей кафедры и утверждается в установленном порядке на Ученом Совете ИЭУ. Преимущество отдается работам, которые направлены на решение проектных задач, выполнены в рамках соответствующих грантов и носят научно-исследовательский характер. В случае выполнения БР несколькими обучающимися руководитель представляет отзыв об их совместной работе в период подготовки БР.

Одновременно с разработкой тем кафедра устанавливает основные сроки подготовки БР, которым необходимо следовать в процессе её написания.

После утверждения темы и составления с научным руководителем плана-графика организации подготовки БР студент получает задание на её выполнение (см. **Приложение Б**).

II. Предварительный обзор литературы по теме и составление «рабочего плана» БР

Подбор литературы следует начинать сразу же после выбора темы БР. Первоначально следует обратиться к электронным ресурсам в сети Интернет, что позволит создать представление о предмете исследования, выделить основные рубрики (главы, параграфы) будущей БР. При подборе литературы следует также обращаться к предметно-тематическим каталогам и библиографическим справочникам библиотеки КемГУ, библиотек города.

Предварительный обзор литературы следует расценивать как первый этап работы над БР. Для облегчения работы необходимо фиксировать все просмотренные ресурсы (см. пример в **Таблице 2.1**). Левый столбец лучше сразу заполнять по правилам оформления списка литературы (см. **Раздел 3** данной методички «**Общие требования к оформлению Бакалаврской работы**»).

Таблица 2.1 - Пример рабочей таблицы для анализа литературы

1. Управление персоналом: от факторов к возможностям будущего: учеб. пособие [Текст] / А. А. Брасс [и др.]. – Минск: УП «Технопринт», 2009. – 387 с.	<i>Хорошая, полезная книжка/ Можно взять для 3-й главы.</i>
2. Веснин, В. Р. Конфликты в системе управления персоналом / В. Р. Веснин // Практический менеджмент персонала. – М.: Юрист, 2010. – С. 395-414	<i>Очень странный текст, написан в очень свободном стиле.</i>
3. Управленческая деятельность: структура, функции, навыки персонала [Текст] / К. Д. Скрипник [и др.]. – М.: Приор, 2010. – 189 с.	<i>Не было в каталоге ни в одной библиотеке, хотя на неё ссылаются многие источники в Интернете.</i>
4. Козырев, Г. И. Конфликты в организации [Текст] / Г. И.	<i>Ничего интересного, ничего</i>

Козырев // Социально-гуманитарные знания. – 2009. - №2. – С. 136-150.	<i>не брал отсюда.</i>
5. Macroeconomics. A European Text. Michael Burda, Charles Wyplosz. Oxford University Press. 2011. – 486 p.	<i>Интересный источник, распечатать и перевести.</i>

Результатом предварительного анализа источников является **рабочий план**. План работы – это не только организационный документ, он задаёт и общую логику исследования, поскольку при разработке плана намечается содержание бакалаврской работы.

Следует различать содержательный план, в котором выделяются главы и параграфы, и рабочий план-график научно-исследовательской работы. Они должны соответствовать друг другу и стимулировать студента к равномерному распределению ресурсов, к оптимизации временных затрат на выполнение работы.

Рабочий план БР разрабатывается студентом самостоятельно и корректируется научным руководителем.

III. Формулировка цели, задач, объекта, предмета и методов исследования

Каждая БР должна иметь чётко определенные цель и задачи, объект, предмет и методы исследования (все эти элементы фиксируются во введении). Их необходимо сформулировать до начала непосредственной работы над текстом и согласовать с научным руководителем.

Цель работы определяет, для чего проводится исследование, что планируется получить в результате. Достижение цели бакалаврской работы ориентирует студентов на решение выдвинутой проблемы в двух основных направлениях – теоретическом и прикладном.

Задачи работы представляют собой способы достижения поставленной цели. Это этапы, на каждом из которых производится та или иная исследовательская операция (изучение литературы, сбор эмпирических данных, их анализ, построение классификаций, разработка методик и их реализации и т.д.).

Объект исследования - это то, на что направлен процесс познания, та область реальности, которая изучается в ходе выполнения БР.

Предмет исследования – это наиболее значимые с теоретической или практической точки зрения свойства, стороны, проявления, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению. Это угол зрения на объект, аспект его рассмотрения, дающий представление о том, что конкретно будет изучаться в объекте, как он будет рассматриваться, какие новые отношения, свойства, функции будут выявляться.

Методы можно определить как способы достижения цели, совокупность приёмов и операций теоретического или прикладного освоения действительности. Представление использованных методов исследования

позволит оценить полноту охвата полученных студентом умений и навыков при выполнении бакалаврской работы.

Впоследствии формулировка цели, задач, объекта, предмета и методов исследования составят основу введения к БР.

IV. Изучение и систематизация литературы

Основные источники, использование которых возможно и необходимо в исследовании, следующие:

- статьи в специализированных и научных журналах;
- диссертации и монографии по теме;
- инструктивные материалы и законодательные акты (ТОЛЬКО последних изданий);
- данные эмпирических и прикладных исследований (статистические данные, качественные интервью и т.д.);
- материалы Интернет-сайтов.

Детальное изучение литературных источников заключается в их конспектировании и систематизации, при этом характер конспектов определяется возможностью использования данного материала в работе (цитаты, краткое изложение содержания источника или характеристика фактического материала).

Систематизацию получаемой информации следует проводить по основным разделам БР, предусмотренным планом.

Конспектирование, систематизация литературы не являются самоцелью, важно показать различные авторские позиции на предмет исследования и его отдельные аспекты, осмыслить их, критически проанализировать и обязательно обозначить собственную точку зрения по рассматриваемым вопросам!

Критерием оценки прочитанного является возможность его использования в БР.

V. Написание основной части работы

При написании основной части БР необходимо учитывать следующее.

Во-первых, изложение материала должно быть последовательным и логичным. Все разделы БР должны быть связаны между собой.

Важнейшим средством выражения смысловой законченности, целостности и связности научного текста является использование специальных слов и словосочетаний. Подобные слова позволяют отразить следующее:

- последовательность изложения мыслей (*вначале, прежде всего, затем, во-первых, во-вторых, значит, итак*);
- переход от одной мысли к другой (*прежде чем перейти к, обратимся к, рассмотрим, остановимся на, рассмотрев, перейдем к, необходимо остановиться на, необходимо рассмотреть*);

- противоречивые отношения (*однако, между тем, в то время как, тем не менее*);
- причинно-следственные отношения (*следовательно, поэтому, благодаря этому, сообразно с этим, вследствие этого, отсюда следует, что*);
- различную степень уверенности и источник сообщения (*конечно, разумеется, действительно, видимо, надо полагать, возможно, вероятно, по сообщению, по сведениям, по мнению, по данным*);
- итог, вывод (*итак, таким образом, значит, в заключение отметим, всё сказанное позволяет сделать вывод, резюмируя сказанное, отметим ...*).

Сокращение слов в тексте не допускается (за исключением общепринятых).

Нельзя употреблять в тексте знаки (<, >, -, №, %) без цифр, а также использовать в тексте математический знак минус (-) перед отрицательными значениями величин: в этом случае следует писать слово «минус».

В тексте используются только арабские цифры, но при нумерации кварталов, полугодий допускается употребление римских цифр.

При записи десятичных дробей целая часть числа от дробной должна отделяться запятой (например: 15,6 тыс. руб., 18,5 м²).

Все главы должны быть связаны между собой. Следует обращать особое внимание на логические переходы от одной главы к другой, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа – от вопроса к вопросу.

Во-вторых, использование цитат в тексте необходимо для того, чтобы без искажений передать мысль автора первоисточника, для идентификации взглядов при составлении различных точек зрения и т.д.

Число используемых цитат должно быть оптимальным, т.е. определяться потребностями разработки темы (цитатами не следует злоупотреблять, их обилие может восприниматься как выражение слабости собственной позиции автора).

Во всех случаях употребления цитат или пересказа мысли автора необходимо делать точную ссылку на источник с указанием страниц.

В-третьих, авторский текст (собственные мысли) должен быть передан в научном стиле (научный стиль предполагает изложение информации от первого лица множественного числа – «мы» вместо «я»).

Основная часть работы делится на несколько глав и параграфов. Их количество определяется содержанием цели и исследовательских задач, спецификой объекта и предмета, а также логикой изложения. Количество глав и параграфов в основной части работы строго не регламентируется; но здесь целесообразно придерживаться меры. Оптимальный вариант: 3 главы по 2-3 параграфа, общим объёмом до 80 страниц.

Главы и параграфы работы должны иметь заголовки. Заголовки не должны слово в слово совпадать ни друг с другом, ни с темой. Заголовки

должны быть содержательными, отражать идеи, раскрываемые в тексте. Их назначение – направлять внимание на конкретный материал.

Структура основной части работы во многом определяется характером научно-исследовательской работы. Чаще всего БР являются теоретико-прикладными (в работе существует и теоретические, и практические наработки). В таком случае в ней должна быть теоретическая глава, практическая глава и глава (параграф), раскрывающая направления совершенствования объекта исследования на основе полученных новых знаний, разработанных подходов, методов и т.п.

Если работа носит преимущественно теоретический (методологический) характер (вырабатываются новые чисто теоретические знания: обосновываются идеи; анализируются, сравниваются концепции, методологические подходы; создаются новые определения, классификации, типологии, схемы, идеальные конструкции и т.п.), то структура задается логикой изложения (например, в хронологической последовательности, или по тематическим блокам).

Если работа прикладная (выпускник не выводит новых теоретических положений, не разрабатывает понятий, классификаций, методик и т.п., а использует разработанную кем-то методологию и методику на конкретном объекте (на предприятии, в коллективе), анализирует полученные результаты, делает выводы о состоянии объекта исследования, предлагает рекомендации по его совершенствованию), то теоретическая часть сводится лишь к описанию использованной методологии и методики (иногда это описание выносится в приложение или просто делается ссылка на соответствующую литературу), а основная часть структурируется либо в соответствии с этапами проведенной исследовательской работы, либо в соответствии с отдельными элементами, частями изучаемого объекта.

В-четвёртых, отдельные положения БР должны быть иллюстрированы цифровыми данными из справочников, монографий и других литературных источников, при необходимости оформленными в справочные или аналитические таблицы, диаграммы, графики.

VI. Уточнение введения и написание заключения

Введение и заключение – очень важные части БР. Введение и заключение должны быть тщательно проработаны, выверены логически, стилистически, орфографически и пунктуационно.

Несмотря на то, что введение открывает БР, его окончательный текст корректируется (уточняется) после написания основной части.

Введение является отдельным, самостоятельным блоком текста работы, который ни в содержании, ни в тексте не обозначается цифрами.

Во введении необходимо отразить следующее:

- обоснование выбора темы, её актуальность;
- основную цель и задачи работы;
- объект и предмет исследования;

- методы исследования;
- представление структуры работы (характеристика структуры работы представляет собой краткое содержание глав и параграфов основной части).

По объёму Введение занимает 2-5 страниц текста, напечатанного в соответствии с техническими требованиями (см. соответствующий раздел Методички).

Следующая важная часть работы – **заключение**. Заключение должно содержать краткий пересказ работы с отражением главной идеи и логики её обоснования. В заключении ещё раз необходимо подчеркнуть основные достижения исследования, выводы, рекомендации. В заключении возможно краткое повторение тех выводов, которые были сделаны по главам.

Объем заключения – 3-4 страницы печатного текста.

Законченные главы БР сдаются научному руководителю на проверку в сроки, предусмотренные планом-графиком. Проверенные главы дорабатываются в соответствии с полученными от научного руководителя замечаниями, после чего студент приступает к оформлению работы.

VII. Оформление, распечатка и переплёт БР

К последнему этапу написания бакалаврской работы можно отнести оформление работы. Оно должно четко соответствовать требованиям в плане оформления текста, ссылок, таблиц, схем, рисунков, библиографического списка, приложений, нумерации страниц и т.д.

Необходимо обязательно проверить текст на орфографические, пунктуационные, стилистические ошибки, опечатки. Для проверки текста бакалаврской работы по программе «Вуз-антиплагиат» студент обязан не позднее, чем **за 10 рабочих дней до даты защиты БР**, предоставить научному руководителю ее электронный вариант. Процент заимствования не должен превышать 50% (шингл 6).

Если работа не соответствует требованиям по показателю заимствований, студент обязан оперативно внести необходимые коррективы и повторно сдать работу на проверку.

После успешной проверки научный руководитель составляет отзыв (приложение Г), с которым студент должен быть ознакомлен не позднее, чем **за 5 дней до даты защиты БР**, после чего работа распечатывается и переплетается.

За два дня до назначенной даты защиты бакалаврская работа передается на кафедру вместе с отзывом научного руководителя. Одновременно студент представляет текст БР (в формате doc и PDF) для ее размещения в ЭОИС (электронной образовательно-информационной среде).

Одновременно с БР для размещения работы в ЭИОС в электронном виде на выпускающую кафедру предоставляются Метаданные и Аннотация **(Приложения Д, Е)**.

Традиционно сложилась определенная структура БР:

- титульный лист (**Приложение В**);
- задание;
- содержание;
- введение;
- главы основной части;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

VIII. Подготовка доклада и презентации к защите БР

При подготовке доклада и презентации к защите следует:

1. Составить план выступления, в котором отразить актуальность темы, цель, задачи, объект, предмет, методы, самостоятельно выполненные работы, главные выводы проведенного теоретического и эмпирического анализа, предложения, их краткое обоснование и практическое значение. Это поможет последовательно изложить выступление, не пропустить наиболее ценный материал. Заранее следует подготовить наиболее важные цифры, формулы, примеры из практики, чтобы не забыть привести их. Выступление должно занять примерно 7-10 минут (не более);
2. Подготовить презентацию с иллюстрированным материалом – схемами, таблицами, графиками и др. наглядной информацией для использования во время защиты. Готовить презентацию возможно с использованием компьютерной программы Microsoft Power Point или другой;
3. Продумать ответы на замечания руководителя. Возможны различные варианты ответов: согласие с руководителем, возражение с обоснованием, обещание учесть в дальнейшей работе, извинения за допущенную небрежность, отклонения замечаний (данный вопрос не входит в задачи исследования, текст не верно понят и т.п.).

IX. Защита БР

В процессе защиты желательно знать свой доклад близко к тексту, излагая его свободно и уверенно. После завершения доклада члены государственной экзаменационной комиссии (ГЭК) задают вопросы, связанные с темой работы. При ответах на вопросы студент имеет право пользоваться БР. После окончания дискуссии студент имеет право взять заключительное слово и ответить на замечания научного руководителя и членов ГЭК. После заключительного слова студента процедура защиты БР считается оконченной.

Результаты защиты БР определяются на основе оценок:

- научного руководителя за качество работы, степень ее соответствия требованиям, предъявляемым к БР соответствующего уровня;
- членов ГЭК за содержание работы, её защиту, включая доклад.

В случае возникновения спорной ситуации председатель ГЭК имеет решающий голос. Оценки проставляются в протокол заседания комиссии и зачётную книжку студента, в которых расписываются председатель и члены ГЭК.

В случае получения неудовлетворительной оценки или неявки студента на экзамен повторная защита проводится в соответствии с локальным документом «Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Кемеровском государственном университете».

По результатам защиты работы государственная экзаменационная комиссия принимает решение о присвоении выпускнику квалификации бакалавра торгового дела и выдаче документа о высшем образовании.

Критерии оценивания бакалаврской работы

Бакалаврская работа призвана раскрыть уровень освоения общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО. Поэтому при защите БР оценивается сформированность компетенций у выпускников. Критерии оценивания компетенций приведены в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Критерии оценивания компетенций

Критерии оценивания БР	Компетенции согласно ФГОС ВО
Актуальность, практическая и теоретическая значимость работы	ОК-2, ПК-2, ПК-6
Структурированность работы	ОПК-1
Глубина анализа	ОК-2, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-7
Стиль и логика изложения	ОПК-1
Соответствие между целями, содержанием и результатами работы	ОК-2, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3
Вклад автора	ОПК-2, ОПК-3, ПК-6, ПК-7
Представление работы к защите	ОК-2, ОПК-1
Качество защиты	ОК-2

При оценивании бакалаврской работы и её защиты применяются показатели и шкала оценивания, представленные в таблице 2.3.

Таблица 2.3 – Показатели и шкала оценивания БР

Критерии оценивания БР	Шкала оценивания, баллы
Актуальность, практическая и теоретическая значимость	2 – в БР полно и аргументировано представлена актуальность исследования, раскрыта степень

Критерии оценивания БР	Шкала оценивания, баллы
работы	<p>изученности темы, правильно сформулированы цель, задачи, объект, предмет, методы исследования, обоснованы практическая и теоретическая значимость работы;</p> <p>1 – в БР отражена актуальность исследования, отчасти раскрыта степень изученности темы, недостаточно полно обоснованы практическая и теоретическая значимость работы, имеются некоторые неточности при формулировке цели и задач, объекта и предмета, методов исследования;</p> <p>0 – в БР слабо отражена актуальность исследования и степень изученности темы, отсутствует обоснование теоретической и практической значимости темы исследования, неверно сформулированы цель, задачи, объект, предмет, методы исследования</p>
Структурированность работы	<p>2 – БР хорошо структурирована, изложение логично, доказательно, соответствует научному стилю;</p> <p>1 – БР имеет некоторые структурные недостатки, есть отклонения в логике изложения и стиле;</p> <p>0 – БР плохо структурирована, материал изложен нелогично, ненаучным языком</p>
Глубина анализа	<p>2 – БР отличается глубиной анализа, широким обзором научных источников (не менее 30), в т. ч. зарубежных, умением критически оценивать материал;</p> <p>1 – анализ материала, проведенный в рамках БР, является недостаточно глубоким и критическим, в работе использовано от 20 до 30 первоисточников;</p> <p>0 – анализ материала, проведенный в рамках БР, является неглубоким и некритическим, в работе использовано менее 20 первоисточников</p>
Стиль и логика изложения	<p>2 – изложение БР логично, доказательно, соответствует научному стилю;</p> <p>1 – в БР есть отклонения в логике изложения и стиле;</p> <p>0 – в БР материал изложен нелогично, ненаучным языком</p>
Соответствие между целями, содержанием и результатами работы	<p>2 – цель БР полностью достигнута, содержание и результаты работы отражают пути и методы её достижения;</p> <p>1 – цель БР в основном достигнута, но содержание и результаты работы отражают пути и методы её достижения лишь отчасти;</p> <p>0 – цель БР достигнута не полностью, содержание и результаты работы не отражают пути и методы её достижения</p>
Вклад автора	<p>2 – во время выполнения БР студент проявил самостоятельность и творческий подход, в работе представлен вклад автора;</p> <p>1 – во время выполнения БР студент проявил неполную самостоятельность и творчество, неполно</p>

<i>Критерии оценивания БР</i>	<i>Шкала оценивания, баллы</i>
	сформулирован вклад автора; 0 – во время выполнения БР студент очень слабо проявил самостоятельность и творческий подход, имеют место недостатки при определении вклада автора
Представление работы к защите	2 – во время защиты студент продемонстрировал глубокие знания по теме выпускной работы, наглядно и полно представил БР; 1 – во время защиты студент продемонстрировал недостаточно глубокие знания по теме работы, неплохо представил БР; 0 – во время защиты студент продемонстрировал слабые знания по теме работы, неважно представил БР
Качество защиты	2 – во время защиты студент исчерпывающе ответил на вопросы членов комиссии; 1 – во время защиты студент ответил на большинство вопросов членов комиссии; 0 – во время защиты студент не ответил на большинство вопросов членов комиссии.

По всем критериям каждый член ГЭК выставляет баллы, которые в дальнейшем суммируются. Полученная сумма баллов переводится в оценку по следующей схеме:

<i>Сумма баллов</i>	<i>Оценка</i>
0-4	Неудовлетворительно
5-8	Удовлетворительно
9-12	Хорошо
13-16	Отлично

Итоговая оценка БР определяется как средняя арифметическая всех индивидуальных оценок членов ГЭК.

По итогам защиты БР решение государственной экзаменационной комиссии принимается простым большинством голосов её членов, участвующих в заседании. При равном количестве голосов «за» и «против» председательствующий обладает правом решающего голоса.

Вопросы апелляции регламентируются локальным документом «Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Кемеровском государственном университете».

3. Общие требования к оформлению Бакалаврской работы

Общие технические требования:

поля: левое – 30 мм, верхнее и нижнее – по 20 мм, правое – 15 мм;

интервал: основной текст и список литературы – полуторный; примечания (постраничные сноски) – одинарный;

гарнитура: Times New Roman;

размер кегля: основной текст и список литературы – 14 пт.; примечания (постраничные сноски) – 12 пт. Название Главы – 14 пт., полужирный. Название параграфов, рисунков и таблиц – 14 пт., полужирный;

выравнивание текста: по ширине;

перенос – автоперенос, переносы в словах из прописных букв - исключить;

абзацы печатаются с красной строки; от левого поля – отступ равен 1,25 см;

расстояние между абзацами = 0;

расстояние между заголовками главы и параграфа выдерживается в 1 отступ (полтора интервала). Расстояние между текстом предыдущего параграфа и названием следующего должно равняться двум отступам. Каждая глава начинается с новой страницы;

нумерация страниц производится сквозным способом по всему тексту работы, начиная с титульного листа, но цифры печатаются только со второго листа. Кроме титульного листа все страницы нумеруются арабскими цифрами, которые ставятся в центре нижней части листа, без точки.

последовательность страниц:

Титульный лист – страница 1 (не нумеруется);

Задание – страница 2;

Отзыв научного руководителя – вшивается без нумерации;

Содержание – страница 3;

Введение – страница 4 и т.д. (Приложения Е, Ж).

Результат отчета проверки на заимствования – вшивается без нумерации последней страницей работы после приложений;

кавычки должны иметь вид «Текст» (печатные кавычки). Использование кавычек вида “Текст” допускается лишь в случае двойного цитирования («Текст: “Текст”»). Использование кавычек вида “Текст” не допускается.

Правила оформления рисунков и таблиц:

Рисунки (словом «рисунок» обозначаются все иллюстративные примеры, графики, диаграммы, схемы и т.п.) следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Рисунки следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать рисунки в пределах раздела (например, 1.1, 1.2, ... - для рисунков первой главы; 2.1, 2.2, ... - для рисунков второй главы и т.д.). Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки. На все рисунки должны быть ссылки в тексте работы. Пример оформления рисунка:

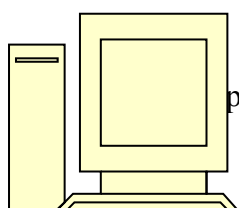


Рисунок 3.1 - Название рисунка

Таблицы применяются для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Таблицу в зависимости от ее размера обычно помещают под текстом, в котором впервые дана на нее ссылка. Если объем таблицы превышает количество оставшегося места в конце страницы, то ее размещают на следующей странице, а свободное место заполняется текстом, следующий за таблицей. Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. Название таблицы следует помещать **над таблицей слева, без абзачного отступа в одну строку с ее номером через тире**. Переносы слов в заголовках таблиц не допускаются. В конце заголовка таблицы точка не ставится. На все таблицы должны быть **указания в тексте работы**. Пример оформления таблицы:

Таблица 3.1 - Название таблицы

Столбец 1	Столбец 2	Столбец 3	Столбец 4	Столбец 5
1	2	3	4	5
...
...
...

При переносе части таблицы на другую страницу название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят. Над другими частями пишут «Продолжение таблицы». Пример оформления таблицы:

Таблица 3.2 - Название таблицы

Столбец 1	Столбец 2	Столбец 3	Столбец 4	Столбец 5
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
...
...

Продолжение таблицы 3.2

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
...

...
...

Если в работе требуется поместить таблицу, размещенную горизонтально, она выносится в Приложение.

Правила оформления формул. Если в тексте курсовой работы приводятся формулы, то рекомендуется располагать их на отдельной строке. Выше и ниже формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. При внесении в текст нескольких формул, если на них есть ссылки, формулы нумеруются общей сквозной нумерацией (допускается нумерация в пределах раздела). Пример оформления формулы:

$$ROI = \frac{Pr}{I_0} \quad , \quad (1.1)$$

где:

ROI – простая норма прибыли

I_0 – первоначальные инвестиции, руб.

P_r - денежные поступления в среднем за год, руб.

Правила оформления списков и перечислений. Принято выделять три типа списков:

- **маркированные списки** используются при перечислении или выделении отдельных фрагментов текста;
- **нумерованные списки** применяются в тех случаях, когда нужно определить порядок изложения;
- **многоуровневые списки**, используются при необходимости выделения нескольких уровней. В таких списках допустимы как нумерованные элементы, так и символы маркера.

Примеры оформления списка (сравните):

Для проведения совещания необходимо знать:

- стоимость продукции;
- маркетинговую позицию;
- и т.д., и т.п.

Необходимо получить ответы на следующие вопросы:

1. Что представляет продукт?
2. Какие известны недостатки?
3. И т.д., и т.п.

Правила оформления списка использованных источников. Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003.

Примеры оформления:

Книга с одним автором

Атаманчук, Г. В. Сущность государственной службы: История, теория, закон, практика [Текст] / Г. В. Атаманчук. – М.: РАГС, 2010. – 268 с.

Книги с двумя авторами

Ершов, А. Д. Информационное управление в таможенной системе [Текст] / А. Д. Ершов, П. С. Конопаева. – СПб.: Знание, 2009. – 232 с.

Книги трех авторов

Кибанов, А. Я. Управление персоналом: учеб. пособие для вузов [Текст] / А. Я. Кибанов, Г. А. Мамед-Заде, Т. А. Родкина. – М.: Экзамен, 2011. – 575 с.

Книги четырех авторов

Управленческая деятельность: структура, функции, навыки персонала [Текст] / К. Д. Скрипник [и др.]. – М.: Приор, 2009. – 189 с.

Книги, описанные под заглавием

Управление персоналом: учеб. пособие [Текст] / С. И. Самыгин [и др.]; под ред. С. И. Самыгина. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 511 с.

Словари и энциклопедии

Социальная философия: словарь [Текст] / под общ. ред. В. Е. Кемерова, Т. Х. Керимова. – М.: Академический проект, 2010. – 588 с.

Экономическая энциклопедия [Текст] / Е. И. Александрова [и др.]. – М.: Экономика, 2009. – 1055 с.

Статьи из сборников

Бакаева, О. Ю. Таможенные органы РФ как субъекты таможенного права [Текст] / О. Ю. Бакаева, Г. В. Матвиенко // Таможенное право. – М.: Юрист, 2010. – С. 51-91.

Статьи из газет и журналов

Арсланов, Г. Реформы в Китае: Смена поколений [Текст] / Г. Арсланов // Азия и Африка сегодня. – 2009. - №4. – С. 2-6.

Громов, В. Россия и Европа [Текст] / В. Громов, А. Иванов // Известия. – 2012. – 2 марта. – С. 2.

Описание официальных документов

О базовой стоимости социального набора: Федеральный Закон от 4 февраля 1999 № 21-ФЗ [Текст] // Российская газета. – 1999. – 11.02. – С.4.

Описание электронных ресурсов

Нераспространение оружия массового уничтожения: план действия «группы восьми», Эвиан, 1-3 июня 2003 г. [Электронный ресурс] // Министерство иностранных дел [Официальный сайт]. URL: <http://www.mid.ru> (дата обращения: 21.05.2012).

Российский энциклопедический словарь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://enc.mail.ru/article/1900458255> (дата обращения: 26.03.2009).

Правила оформления ссылок

– важным моментом при написании бакалаврской работы является оформление ссылок на используемые источники. При использовании в тексте

информации из источника, описание которого включено в список используемых источников, в тексте работы необходима библиографическая ссылка;

– библиографическая ссылка – это соответственное описание источника цитат, ее назначение – указать на источник используемого материала;

– **оформление ссылок** (ГОСТ Р 7.05-2008) на использованные литературные источники следует приводить в тексте в квадратных скобках. Например: [15, С. 22].

– при оформлении таблиц, рисунков, схем необходимо сделать ссылку на источник, например,

Таблица 6 – Аспекты теории агентства

Аспекты	Скрытые характеристики	Скрытые действия	Скрытые замыслы

Источник: [15, С. 22].

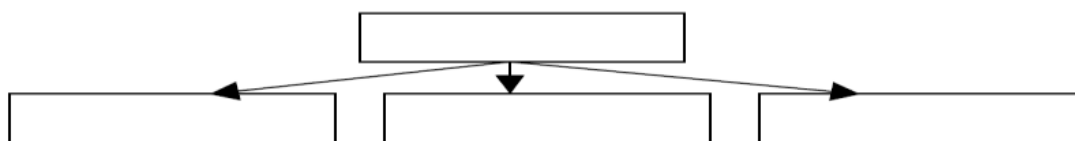


Рисунок 4 - Название рисунка

Источник: [15, С. 23].

Если таблицы, схемы, рисунки носят авторский характер и выполнены студентом самостоятельно, то необходимо указать источник, например,

Таблица 6 – Аспекты теории агентства

Аспекты	Скрытые характеристики	Скрытые действия	Скрытые замыслы

Источник: составлено автором по [15-17].

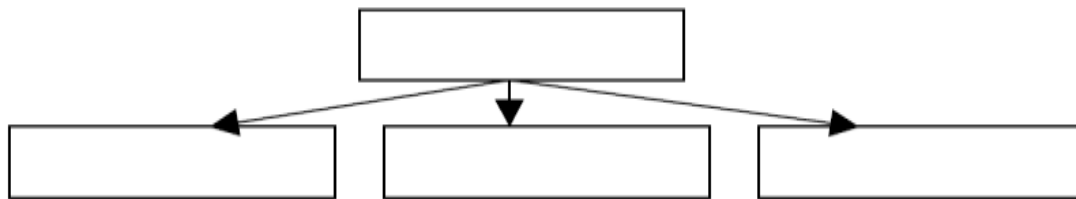


Рисунок 4 - Название рисунка

Источник: составлено автором самостоятельно

Правила оформления приложений. Приложения размещают в конце бакалаврской работы, располагая их в порядке появления ссылок в тексте. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение». Приложение должно иметь содержательный заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой. Если в работе более одного приложения, их последовательно обозначают буквами (за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь) в алфавитном порядке (нумеруют), например: ПРИЛОЖЕНИЕ А, ПРИЛОЖЕНИЕ Б и т.д.

4. Особенности проведения государственной итоговой аттестации для обучающихся из числа инвалидов и лиц с отклонениями в состоянии здоровья

При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение ГИА для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении ГИА;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с ГЭК);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении ГИА с учётом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты КемГУ по вопросам проведения ГИА доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

– **продолжительность выступления обучающегося при защите БР может быть продлена до 30 минут.**

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющих у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения ГИА подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в КемГУ).

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

Библиографический список

1. Межгосударственный стандарт (ГОСТ 7.1-2003). Библиографическая запись. Библиографическое описание: Общие требования и правила составления [Текст] // Издание официальное. – Москва: ИПК Издательство стандартов, 2004. – 59 с.
2. Национальный стандарт РФ (ГОСТ Р 7.0.5-2008). Библиографическая ссылка: Общие требования и правила составления) [Текст] // Издание официальное. – Москва: ИПК Издательство стандартов, 2008. – 19 с.
3. Федеральный государственный образовательный стандарт по направлению подготовки «Сервис» высшего профессионального образования (бакалавриат), утвержденный приказом Минобрнауки РФ от «20» октября 2015 г. № 1169 (зарег. в Минюсте РФ «12» ноября 2015 г. № 39702)), [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.kemsu.ru/education/special/kemsu.htm> (Дата обращения - 01.04.2018).
4. Методические указания по подготовке и защите дипломных работ [Текст] / В. П. Кайсарова, А. Г. Санина. – СПб: Издательство СПб филиал ГУ-ВШЭ, 2007. – С. 47.
5. Основная образовательная программа высшего образования. Направление «Сервис» (бакалавриат) Профиль подготовки: «Сервис в торговле» [Текст] / составитель В. Г. Шадрин – Кемерово, 2018.

Приложение А

Примерная тематика бакалаврских работ по направлению «Сервис»

Каждая тема может рассматриваться на примере конкретного хозяйствующего субъекта

Профиль «Сервис в торговле»

1. Организация сервисной деятельности предприятия.
2. Анализ и совершенствование сервисной деятельности предприятия.
3. Организация контактной зоны на предприятии.
4. Анализ и совершенствование контактной зоны на предприятии.
5. Анализ системы клиентских отношений предприятия.
6. Анализ и совершенствование технологии процесса сервиса.
7. Разработка программы лояльности потребителей предприятия сферы обслуживания.
8. Анализ и совершенствование системы лояльности потребителей предприятия.
9. Разработка критериев оценки процесса оказания услуги.
10. Анализ и совершенствование критериев оценки процесса оказания услуги.
11. Анализ удовлетворенности потребителей предоставленным сервисом.
12. Сервис как элемент повышения конкурентоспособности предприятия.
13. Сервис как элемент позиционирования предприятия.
14. Оценка конкурентоспособности предприятия сферы услуг.
15. Инновации в системе сервисного обслуживания.

Приложение Б

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФГБОУ ВО «КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

«Утверждаю»
«__» _____ 201__ г.
Зав. кафедрой _____

З А Д А Н И Е на бакалаврскую работу

студента _____
группы, направленность _____

1. Тема бакалаврской работы:

2. План написания работы (перечень вопросов, их примерный объем в процентах от объема, сроки выполнения)

3. Научный руководитель: _____

4. Срок сдачи БР:

а) на кафедре _____
б) в ГЭК _____

5. Дата выдачи задания «__» _____ 20__ г.

Руководитель Бакалаврской работы

_____ *подпись* _____ *инициалы, фамилия*

Задание принял к исполнению _____
_____ *дата, подпись студента*

Приложение В
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Институт экономики и управления
Кафедра маркетинга и бизнес-коммуникаций

Иванов Петр Сергеевич

РАЗРАБОТКА СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Выпускная квалификационная работа
(бакалаврская работа)

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) подготовки «Сервис в торговле»

Научный руководитель:

к.э.н., доцент М.А. Шемчук

Работа защищена с оценкой:

Протокол ГАК № _____

От «__» _____ 20__ г.

Секретарь ГАК _____

Кемерово 20_____

Приложение Г

Бланк отзыва научного руководителя

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики и управления

Кафедра маркетинг и бизнес-коммуникаций

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ О РАБОТЕ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ В ПЕРИОД ПОДГОТОВКИ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Группы

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность «Сервис в торговле»

1. Тема бакалаврской работы

2. Бакалаврская работа выполнена в объеме _____ страниц

3. Общая характеристика бакалаврской работы

4. Замечания по содержанию и оформлению бакалаврской работы

5. Результат проверки текста бакалаврской работы на объем заимствования _____

6. Оценка бакалаврской работы, мнение руководителя о подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач, показанный в ходе работы над бакалаврской работой (исходя из видов деятельности и компетенций, которые закреплены за БР):

7. Общие выводы по бакалаврской работе:

Работа студента (ки) _____ соответствует / не соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

8. Студент ознакомлен с отзывом научного руководителя не позднее, чем за 5 календарных дней до дня защиты работы _____

Студент _____

Подпись

Руководитель

« _____ » _____ 201_ г. Подпись _____

Приложение Д
Метаданные для размещения в ЭИОС

1	Тип ресурса	Бакалаврская работа
2	Выпускающая кафедра	Кафедра маркетинг и бизнес-коммуникаций
3	Уровень образования	Бакалавриат
4	Направление подготовки направленность	43.03.01 Сервис Сервис в торговле
5	Название БР	Разработка стандартов обслуживания (на примере ООО «Метро Кэш энд Керри»))
6	Автор	Камкина Ольга Александровна
7	Аннотация	В настоящее время торговая сфера оказалась в достаточно сложном положении из-за падения потребительских расходов. Оптимальное управление коммерческой деятельностью, интеграция в единую систему закупки и продажи товаров, стандарты качества обслуживания клиентов повышают конкурентоспособность предприятий сферы обращения. Целью данной бакалаврской работы является анализ существующей в ООО «Метро Кэш энд керри» системе обслуживания покупателей и разработка мер по ее совершенствованию.
8	Ключевые слова	коммерция, сфера обращения, сервис, система обслуживания
9	Год защиты	2018

Приложение Е

Аннотация

к бакалаврской работе «Разработка стандартов обслуживания (на примере «Метро Кэш энд керри)», направление 43.03.01 Сервис, направленность «Сервис в торговле»

Аннотация:

В настоящее время торговая сфера оказалась в достаточно сложном положении из-за падения потребительских расходов. Оптимальное управление коммерческой деятельностью, интеграция в единую систему закупки и продажи товаров, стандарты качества обслуживания клиентов повышают конкурентоспособность предприятий сферы обращения. Целью данной бакалаврской работы является анализ существующей в ООО «Метро Кэш энд керри» системы обслуживания и разработка мер по ее совершенствованию.

Ключевые слова: коммерция, сфера обращения, сервис, система обслуживания.