

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»**

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
_____ 2023 года



ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис
Магистерская программа: «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Луганск – 2023

Лист согласования

Программа государственной итоговой аттестации разработана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Управление бизнес-процессами в сфере услуг (программа бакалавриата) – __ с.

Программа государственной итоговой аттестации составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 514, редакция с изменениями N 1456 от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Чумаченко Г.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Розмыслов А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Шильникова З.Н.

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории Литвин Р.И.

Программа государственной итоговой аттестации утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 года, протокол № 13

Заведующий кафедрой
управления персоналом и экономической теории  Чумаченко Г.В.

Переутверждена: «__» _____ 20__ г., протокол № _____

Согласована:
Директор института управления и
государственной службы  Харьковский Р.Г.
Переутверждена: «__» _____ 20__ года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы _____ 12.04.2023 года, протокол № 8

Председатель учебно-методической
комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
1.1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации	4
1.2. Перечень компетенций, которые должны быть сформированы у обучающихся в процессе подготовки к государственной итоговой аттестации	5
2. ВИДЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	9
3. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА	9
3.1. Методические рекомендации по выполнению и защите выпускной квалификационной работы	9
3.1.1. Требования к содержанию структурных элементов	9
3.1.2. Требования к оформлению	19
3.1.3. Подготовка диссертации к защите	26
3.2. Тематика ВКР для обучающихся	29
3.3. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки выпускной квалификационной работы	32
3.4. Критерии оценивания по результатам защиты выпускной квалификационной работы	37
ПРИЛОЖЕНИЯ	

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственная итоговая аттестация, завершающая освоение основной профессиональной образовательной программы высшего образования (программы магистратуры), является итоговой аттестацией обучающихся по программе магистратуры. Целью государственной итоговой аттестации (в дальнейшем – ГИА) является установление степени соответствия уровня качества подготовки выпускника высшего учебного заведения к выполнению профессиональных задач и соответствия требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) и основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по направлению 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Управление бизнес-процессами в сфере услуг» и степени овладения выпускниками необходимыми компетенциями.

Организация и проведение государственной итоговой аттестации в ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» определяется Законом Российской Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании», а также локальными актами ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля»:

Уставом ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля»;

Положением об организации учебного процесса по образовательным программам высшего образования в ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля»;

Положением о магистратуре в ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля»;

Положением о выпускной квалификационной работе в ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля»;

Приказом по ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» «Нормы времени для планирования и учета учебной, методической, научной и организационной работы научно-педагогических работников университета»;

Методическими рекомендациями к подготовке и оформлению выпускной квалификационной работы для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, магистерская программа «Управление бизнес-процессами в сфере услуг».

1.1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям Государственного образовательного стандарта высшего образования и основной образовательной программы высшего образования (далее – ООП ВО) по

направлению подготовки 43.03.01 Сервис, магистерская программа «Управление бизнес-процессами в сфере услуг».

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися программы магистратуры соответствующим требованиям государственного образовательного стандарта, выявление подготовленности выпускника к профессиональной деятельности.

К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей программе магистратуры.

1.2. Перечень компетенций, которые должны быть сформированы у обучающихся в процессе подготовки к государственной итоговой аттестации

В результате освоения программы магистратуры по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, магистерская программа «Управление бизнес-процессами в сфере услуг» у выпускника должны быть сформированы универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
<i>Системное и критическое мышление</i>	<i>УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</i>	<i>УК-1.1 выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода; УК-1.2 осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации для определения альтернативных вариантов стратегических решений в проблемной ситуации; УК-1.3 определяет и оценивает риски возможных вариантов решений проблемной ситуации, выбирает оптимальный вариант её решения</i>
<i>Разработка и реализация проектов</i>	<i>УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</i>	<i>УК-2.1 формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач; УК-2.2 разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3 обеспечивает выполнение</i>

		<i>проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.</i>
<i>Командная работа и лидерство</i>	<i>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i>	<i>УК-3.1 участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи. УК-3.2 обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта; УК-3.3 обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения</i>
<i>Коммуникация</i>	<i>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i>	<i>УК-4.1 выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах; УК-4.2 использует информационнокоммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках; УК-4.3 оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных.</i>
<i>Межкультурное взаимодействие</i>	<i>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в</i>	<i>УК-5.1 выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного</i>

	<p><i>социальноисторическом, этическом и философском контекстах</i></p>	<p><i>выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции УК-5.2 демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения;</i> <i>УК-5.3 анализирует различные социокультурные тенденции, факты и явления на основе целостного представления об основах мироздания и перспективах его развития, понимает взаимосвязи между разнообразием мировоззрений и ходом развития истории, науки, представлений человека о природе, обществе, познании и самого себя.</i></p>
<p><i>Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)</i></p>	<p><i>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</i></p>	<p><i>УК-6.1 устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности;</i> <i>УК-6.2 реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда;</i> <i>УК-6.3 критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере профессиональной деятельности</i></p>
	<p><i>УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</i></p>	<p><i>УК-7.1 выбирает здоровьесберегающие технологии для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности с учетом физиологических особенностей организма и условий жизнедеятельности;</i> <i>УК-7.2 планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной</i></p>

		нагрузки и обеспечения работоспособности в профессиональной деятельности; УК-7.3 поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1 знаком с общей характеристикой обеспечения безопасности и устойчивого развития в различных сферах жизнедеятельности; классификацией чрезвычайных ситуаций военного характера, принципами и способами организации защиты населения от опасностей, возникающих в мирное время и при ведении военных действий; УК-8.2 оценивает вероятность возникновения потенциальной опасности в повседневной жизни и профессиональной деятельности и принимает меры по ее предупреждению; УК-8.3 использует основные методы защиты при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов в повседневной жизни и профессиональной деятельности.
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике; УК-9.2 Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей; УК-9.3 Использует финансовые инструменты для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски.
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1 знаком с действующими правовыми нормами, обеспечивающими борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности, со способами профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней; УК-10.2 предупреждает коррупционные риски в профессиональной деятельности; исключает вмешательство в свою профессиональную деятельность в случаях склонения к коррупционным

		правонарушениям; УК-10.3 взаимодействует в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции
--	--	--

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность ОПК-1.3 Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью ОПК-2.2 Осуществляет основные функции управления технологическими процессами
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с заявленным качеством ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ОПК-4.2 Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн ОПК-4.3 Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Принимает экономически обоснованные решения ОПК-5.2 Обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности ОПК-5.3 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности ОПК-7.2 Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
ОПК-8. Способен понимать	ОПК-8.1 Способен понимать принципы работы современных

<p>принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>информационных технологий. ОПК-8.2 Способен использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности.</p>
--	--

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
<p>ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений с использованием современных информационных технологий</p>
<p>ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p>ПК-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение ПК-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>
<p>ПК-3. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса</p>	<p>ПК-3.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПК-3.2. Участвует в организационноуправленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса с использованием современных информационных технологий</p>
<p>ПК-4. Способен к разработке технологии процесса сервиса</p>	<p>ПК-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса ПК-4.2. Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов с использованием современных информационных технологий</p>
<p>ПК-5. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>ПК-5.1 Использует организационноуправленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК-5.2 Применяет информационнотехнологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ПК-5.3 Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p>
<p>ПК-6. Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)</p>	<p>ПК-6.1 Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса с применением современных информационных технологий ПК-6.2 Организует и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису ПС,</p>

2.ВИДЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

В соответствии с ГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис в блок «Государственная итоговая аттестация» входит процедура защиты выпускной квалификационной работы (выпускной квалификационной работы).

3. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

3.1. Методические рекомендации по выполнению и защите выпускной квалификационной работы

3.1.1. Требования к содержанию структурных элементов

ВКР должна включать в себя:

- 1) титульный лист;
- 2) задание на выполнение выпускной квалификационной работы;
- 3) аннотация;
- 4) содержание;
- 5) введение;
- 6) первый – теоретический раздел;
- 7) второй – аналитический раздел;
- 8) третий – проектный раздел;
- 9) выводы;
- 10) перечень ссылок (литература);
- 11) приложения.

ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ

Титульный лист (первый лист диссертации) заполняется по форме, приведенной в Приложении А.

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

В задании на ВКР указываются: тема работы, срок подачи завершённой работы на кафедру, исходные данные, которые могут быть использованы в написании выпускной квалификационной работы, перечень вопросов, которые необходимо разработать, перечень графического и иллюстративного материала.

Дополнительно к заданию научный руководитель выпускной квалификационной работы может указать: предлагаемые методы, технологии исследования и подходы, ожидаемые в конце работы научные результаты, современное состояние исследований в данной области науки, сравнение ожидаемых результатов с мировым уровнем, имеющийся у магистранта и его руководителя научный задел по предлагаемой теме (полученные ранее результаты), перечень оборудования и материалов, имеющихся для выполнения исследования, список основных публикаций диссертанта в рецензируемых журналах, научную и практическую ценность ожидаемых результатов работы.

Поскольку ВКР выполняется магистрантом самостоятельно по материалам, собранным лично за период обучения, прохождения запланированных практик и выполнения научно-исследовательской работы,

в перечне исходных данных могут быть указаны сведения о планируемых результатах практик, научно-исследовательской работы, публикациях и участии в научных конференциях, семинарах и т.д.

Объем графического и иллюстративного материала согласовывается магистрантом с научным руководителем диссертации, он может корректироваться перед защитой.

Задание на выполнение выпускной квалификационной работы, заполняется по форме, приведенной в Приложении Б.

Задание на ВКР подписывается научным руководителем работы, магистрантом и утверждается заведующим кафедрой.

АННОТАЦИЯ

Аннотация как краткая характеристика работы должна отражать тему, предмет, характер и цель диссертации, методы исследования, полученные результаты и их новизну, область применения, возможность практической реализации (Приложение Г).

Аннотация включает в себя:

- библиографическое описание (фамилия, инициалы автора, тема, наименование вида работы);
- собственно аннотацию:
 - определение проблемы, которую исследует автор (ВКР посвящена проблеме ..., в выпускной квалификационной работе рассматриваются вопросы, связанные с ... и т.д.);
 - краткая характеристика особенностей авторского подхода к изучению и решению поставленной проблемы (автор определяет ..., исследует проблему в контексте ..., изучает принципы... и т.д.);
 - сжатое описание полученных научных результатов (автор предлагает технологию ..., определяет сущность ...; автором разработана педагогическая система ... и т.д.);
 - характеристика читательского назначения источника (полученные результаты могут быть использованы для..., выводы автора могут заинтересовать ... и т.д.);
 - сведения об объеме текстового материала диссертации (количество страниц);
 - количество иллюстраций (рисунков), таблиц, приложений, использованных источников;
- перечень ключевых слов (7-9 слов или словосочетаний).

Перечень ключевых слов характеризует основное содержание выпускной квалификационной работы и включает слова в именительном падеже, написанные через запятую в строку прописными буквами.

Объем аннотации составляет 1500–2000 печатных знаков (примерно одна страница).

Аннотация составляется на русском и иностранном (как правило, английском) языке. Выбор другого иностранного языка для составления аннотации осуществляется по согласованию с научным руководителем, руководителем магистерской программы и заведующим выпускающей кафедрой.

СОДЕРЖАНИЕ

В Содержании приводят названия всех структурных компонентов выпускной квалификационной работы в полном соответствии с их названиями, приведенными в работе, указывают номера страниц, с которых они начинаются (Приложение В).

Названия разделов печатают без отступа от левого края листа. Название параграфов и пунктов – с отступом (0,8 см). Промежутки от последней буквы названия главы до номера страницы заполняют отточием.

Над колонкой цифр (колонцифр) в оглавлении сокращение «стр.» не пишут и после колонцифр точек не ставят.

«ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ», «ПЕРЕЧЕНЬ ССЫЛОК» и «ПРИЛОЖЕНИЯ» также включаются в оглавление, но не нумеруются.

ВВЕДЕНИЕ

Введение представляет собой наиболее ответственную часть выпускной квалификационной работы, поскольку содержит в сжатой форме все основные положения, обоснованию которых посвящена диссертация.

Во введении дается общая характеристика выпускной квалификационной работы в следующей последовательности:

- актуальность темы;
- степень ее разработанности;
- объект и предмет исследования;
- цель и задачи исследования;
- методы исследования;
- научная новизна полученных результатов;
- практическое значение полученных результатов;
- апробация полученных результатов.

Актуальность темы. Путем практического анализа и сравнения с существующими решениями научного задания четко, аргументировано обосновывается актуальность и целесообразность работы для соответствующей отрасли науки и производства.

Основным критерием при выборе темы выпускной квалификационной работы является ее актуальность и практическая значимость. Под актуальностью темы исследования принято понимать степень его важности в определенный момент времени и в определенных социальных, экономических, политических и др. условиях для решения конкретной проблемы. Под практической значимостью в данном случае имеется в виду возможность реального использования результатов проведенного исследования в условиях конкретного предприятия с целью повышения эффективности его деятельности.

Описывая степень научной разработанности темы, важно отметить, работы каких ученых являются теоретическим фундаментом исследования,

какие достижения смежных наук могут быть использованы в настоящем исследовании, какие аспекты исследуемой проблемы изучались представителями управления персоналом как науки, какие аспекты остались недостаточно или совсем не изученными.

Объект и предмет исследования.

Объект исследования – это процесс или явление, которые порождают проблемную ситуацию и выбраны для исследования.

Предмет исследования находится в пределах объекта. Объект и предмет исследования как категории научного процесса сопоставляются между собой как общее и частное. В объекте выделяются определенные свойства, характеристики, механизмы развития, на которые направлено основное внимание исследователя, они и выделяются в качестве предмета выпускной квалификационной работы.

Цель и задачи исследования. Цель магистерской работы формулируется на основании прогнозирования результатов, которые должны быть получены в результате проведенного исследования. Цель должна быть сформулирована таким образом, чтобы указывать на объект и предмет исследования.

Задачи, которые необходимо решить для достижения поставленной цели, должны быть сформулированы в логической последовательности будущей исследовательской деятельности и отражать логику исследования.

Например:

Объект исследования - Государственный таможенный комитет Луганской Народной Республики.

Предметом исследования выступает отбор персонала при найме на работу в организации.

Цель данной работы: разработать рекомендации по совершенствованию отбора персонала в Государственном таможенном комитете Луганской Народной Республики.

Для реализации поставленной цели в работе необходимо решить следующие **задачи:**

Изучение теоретических основ системы отбора персонала.

Анализ и диагностика организационно – кадровых процессов организации.

Разработка мероприятий по совершенствованию отбора персонала.

Методы исследования. Необходимо указать, какие методы исследований использовались для решения поставленных задач и достижения цели, а также определить, что именно исследовалось с помощью каждого из названных методов. Выбор методов исследования должен гарантировать достоверность полученных результатов и выводов.

Например:

Для решения поставленных задач и достижения цели был использован комплекс **методов исследования**:

теоретические: анализ, синтез, обобщения для определения понятийного аппарата исследования, его теоретических основ, теоретическое моделирование;

эмпирические: наблюдение, опрос, эксперимент;

статистические: сбор и статистическая обработка экспериментальных материалов.

Научная новизна полученных результатов. Излагаются аргументировано, кратко и четко научные положения, которые выносятся на защиту выпускной квалификационной работы, обозначая отличия полученных результатов от ранее известных и степень новизны полученных результатов (впервые получено, усовершенствовано (уточнено), получило дальнейшее развитие).

Например:

Научная новизна работы заключается в том, что были структурированы и усовершенствованы методы отбора персонала применяемые на государственной службе.

Практическое значение полученных результатов. Представляются сведения об использовании результатов исследования или рекомендации о возможном их использовании. Определяя практическую ценность полученных результатов, необходимо предоставить информацию о степени их готовности к использованию.

Например:

Практическая значимость данной работы в том, что предложенные рекомендации по отбору государственных служащих может использоваться руководством в практике работы Государственного таможенного комитета Луганской Народной Республики.

Апробация полученных результатов осуществляется путем обсуждения их на заседаниях кафедры, на научных и научно-практических семинарах, конференциях, круглых столах, посвященных проблемам управления персоналом, а также путем публикации тезисов докладов и научных статей в научных журналах и сборниках. Для апробации результатов, полученных в процессе подготовки выпускной квалификационной работы, необходимо (как минимум) представить их на двух научных конференциях (семинарах, круглых столах) и подготовить одну публикацию в научном издании. Перечисляя опубликованные в соавторстве научные публикации по результатам исследования, автор должен указать конкретно личный вклад в эти труды (что именно разработано автором).

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

ВКР состоит из разделов и подразделов. Каждый раздел начинают с новой страницы. В конце каждого раздела формулируют выводы с лаконичным изложением приведенных в разделе научных и практических результатов, что позволяет освободить общие выводы от незначительных подробностей.

Первый раздел структурно состоит из 3 подразделов.

В этом (теоретическом) разделе должно быть раскрыто состояние теоретических разработок по исследуемой теме. Целесообразно продемонстрировать различные точки зрения ученых-управленцев и ученых других отраслей науки, показать проблемы, существующие в данной области управления персоналом, осветить методологию и использование тех или иных инструментов для решения поставленной задачи. Для выполнения теоретического раздела необходимо использовать не менее 30 источников литературы, обязательно делать ссылки на автора учебника, статьи или монографии.

В подразделе 1.1 освещается теоретическое содержание рассматриваемой проблемы, ее основные категории. При этом происходит сравнение точек зрения различных авторов на рассматриваемые теоретические понятия и дефиниции согласно теме исследования. В подразделе 1.2 приводится результат систематизации разнообразных инструментов для решения поставленной цели в трактовке различных ученых. В подразделе 1.3 раскрывается процесс (алгоритм, механизм, методику) планирования или выбора рассмотренных инструментов.

При написании теоретического раздела студент-магистрант может делать собственные выводы, формировать авторские определения, осуществлять систематизацию материала, разрабатывать алгоритмы и методики. Всё это в результате должно стать основой научной новизны выпускной квалификационной работы, которую студент будет представлять на защиту.

Во втором разделе магистр подробно излагает результаты исследований, полученные при прохождении преддипломной практики на конкретном предприятии.

В этом разделе можно выделить 4 - 5 относительно самостоятельных подраздела, которые содержат анализ и оценку конкретных областей управленческой деятельности изучаемого предприятия.

В подразделе 2.1 приводится характеристика предприятия и его хозяйственной деятельности. Рекомендуется проанализировать организационную структуру предприятия и службы управления персоналом и описать функциональные обязанности сотрудников. Также в разделе даётся анализ кадровой ситуации, исследуется среда деятельности предприятия (макро- и микросреду), показывается состояние и тенденции развития предприятия.

В подразделе 2.2 оценивается существующая система управления персоналом на предприятии.

Подразделы 2.3 (и при необходимости 2.4) посвящаются глубокому детальному исследованию рассматриваемой проблемы согласно теме выпускной квалификационной работы.

Важной частью раздела 2 должно стать наличие предложенной авторской экономико-математической модели (подраздел 2.4 или 2.5) – это экономико-математическая модель анализа кадровой ситуации.

Раздел должен быть максимально насыщенным фактической информацией и ее анализом (таблицы, графики, диаграммы, рисунки), который проводится по результатам работы предприятия за последние 3 года. При использовании во втором разделе материалов предприятия (отчетов, справок, финансовых документов и т.п.) необходимо делать ссылки на них в тексте, например “...согласно отчету об обучении 2017 года”, а данные, которые были получены при проведении собственных исследований, экспериментов, опросов, необходимо оформлять с указанием даты и места их сбора.

Третий раздел должен иметь три подраздела, содержащие обоснованные предложения студента-выпускника, направленные на достижение цели, поставленной в выпускной квалификационной работы.

Характер и содержание мероприятий, которые предлагаются, должны базироваться на анализе, проведенном во втором разделе выпускной квалификационной работы.

Так, раздел 3 должен содержать предложения студента относительно решения задачи исследования на предприятии согласно результатам ее теоретического изучения (раздел 1) и практического анализа ситуации по этому вопросу на данном предприятии (раздел 2).

В подразделе 3.1 обосновываются направления решения поставленной проблемы, которые базируются на выводах проведенного специального анализа (п. 2.3 - 2.4). На этом этапе работы над магистерской диссертацией можно сформулировать миссию предприятия и его цели в области управления персоналом, а также выбрать определенные стратегии его дальнейшего развития. То есть подраздел 3.1 посвящен стратегическому планированию управленческих действий по теме исследования.

В подразделе 3.2 необходимо разработать программу тактических действий относительно реализации выбранной кадровой стратегии, например, в виде плана мероприятий по улучшению системы подбора и найма сотрудников. Предложенные в этом подразделе мероприятия (один - два мероприятия или вся кадровая программа) должны быть подтверждены расчетом экономической эффективности в подразделе 3.3. По результатам разработанных рекомендаций и расчетов должны быть сделаны выводы, ответственность за которые несет студент – автор выпускной квалификационной работы.

В результате рекомендации второго и третьего разделов выпускной квалификационной работы должны сформировать её практическую ценность, которая будет вынесена на защиту.

ВЫВОДЫ

В выводах излагаются полученные в выпускной квалификационной работы наиболее важные теоретические и практические результаты, которые способствовали разъяснению научной проблемы, соотнесение полученных результатов с тенденциями развития управления персоналом на современном этапе.

В выводах необходимо показать, каким образом в выпускной квалификационной работе решены поставленные задачи.

В выводах необходимо сделать акцент на качественных и количественных показателях полученных результатов и обосновать достоверность результатов.

Далее формулируют рекомендации по научному и практическому использованию полученных результатов, а также кратко освещают перспективы дальнейшего исследования обозначенной проблематики.

Объем заключения, как правило, составляет 3-5 страниц.

Перечень ссылок

Перечень ссылок должен содержать сведения обо всех литературных источниках (монографиях, учебниках, учебных пособиях, диссертациях, авторефератах диссертаций, научных статьях), нормативно-правовых документах, использованных при написании выпускной квалификационной работы. В него необходимо включать источники, на которые были сделаны ссылки в тексте работы. Допускается привлечение материалов и данных, полученных с официальных сайтов Интернета. В этом случае необходимо указать точный источник материалов (сайт, дату получения).

Перечень ссылок размещают после основного текста перед приложениями (если они есть).

Допускаются следующие способы группировки перечня ссылок: алфавитный, систематический, хронологический.

При алфавитном способе группировки все ссылки располагают по алфавиту по первым буквам фамилий авторов или первых слов заглавий документов. Перечень ссылок произведений авторов-однофамильцев располагают в алфавитном порядке их инициалов. При наличии в списке литературы на других языках, кроме русского, образуется дополнительный алфавитный ряд, который располагают после изданий на русском языке.

При систематической группировке материала перечень ссылок располагают в определенной логической последовательности в соответствии с принятой системой классификации, как правило, в порядке первого упоминания в тексте.

При хронологическом порядке группировки перечень ссылок располагают в соответствии с хронологией выхода литературных источников и документов в свет.

В выпускной квалификационной работе рекомендуется использование алфавитного способа группировки перечня ссылок.

Оформление перечня ссылок должно соответствовать требованиям ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»; ГОСТ Р 7.05-2008 «Библиографическая ссылка»). Перечень ссылок выпускной квалификационной работы должен содержать не менее 60 источников.

ПРИЛОЖЕНИЯ

К приложениям относится вспомогательный материал, необходимый для обеспечения полноты восприятия выпускной квалификационной работы:

- статистические данные, таблицы, схемы, диаграммы, (если их размер достигает размера страницы или превышает его);
- промежуточные математические расчеты и формулы;
- методики исследований;
- иллюстрации вспомогательного характера.

Приложения оформляются как продолжение выпускной квалификационной работы на следующих ее страницах. Приложения не входят в установленный объем выпускной квалификационной работы, хотя нумерация страниц их охватывает. Объем приложений не должен превышать объема выпускной квалификационной работы.

Приложения размещаются в порядке появления ссылок на них в тексте выпускной квалификационной работы.

Если приложений два и более, то перед ними добавляется страница с расположенным посередине заголовком ПРИЛОЖЕНИЯ.

Каждое приложение должно начинаться с нового листа с указанием вверху листа справа слова «Приложение» и порядкового номера в виде буквы.

Каждое приложение должно иметь тематический заголовок.

Например:

Приложение А

Систематизация понятий «Подбор персонала»

Иллюстрации, таблицы и формулы, расположенные в приложениях, нумеруются в границах каждого приложения. Например, рис. 1.1. – первый рисунок приложения А, таблица 4.3. – третья таблица приложения Б.

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ УКАЗАТЕЛИ

ВКР может снабжаться вспомогательными указателями. Наиболее распространенные – алфавитно-предметные указатели, представляющие собой перечень основных понятий, встречающихся в тексте, с указанием страниц, перечень условных обозначений, принятых сокращений и т.д. Такие указатели облегчают понимание текста и позволяют сократить объем диссертации.

Принятые в диссертации и многократно используемые основные понятия, малораспространенные сокращения (аббревиатуры), условные обозначения, символы, единицы и специфические термины могут быть представлены в виде отдельного списка, который помещается после приложений, начинается с новой страницы и имеет заголовок, например, ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ, УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ или ПРЕДМЕТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ.

Если сокращения, условные обозначения, символы, единицы и термины повторяются в диссертации менее трех раз, отдельный список не составляют, а расшифровку дают непосредственно в тексте при первом упоминании (в скобках).

3.1.2. Требования к оформлению

Объем выпускной квалификационной работы измеряется в авторских листах.

Авторский лист – условная единица измерения объема текстового или иллюстративного издания.

Один авторский лист равен 40 тыс. печатных знаков (включая цифры, знаки препинания, промежутки между словами), что составляет примерно 20 страниц печатного текста при оформлении выпускной квалификационной работы в соответствии с такими требованиями:

шрифт	– Times New Roman,
размер шрифта	– 14 пт,
межстрочный интервал	– 1,5,
поля: верхнее и нижнее	– 2 см,
левое	– 2,5 см,
правое	– 1,0 см.

Объем основного текста выпускной квалификационной работы составляет 4-4,5 авторских листов. При соблюдении указанных выше требований к оформлению текста выпускной квалификационной работы объем ее основного текста составляет 80–90 страниц.

В основной текст выпускной квалификационной работы не входят: перечень ссылок, приложения, вспомогательные указатели, а также таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Нумерация

Нумерация страниц, разделов, параграфов, пунктов, подпунктов, рисунков, таблиц, формул обозначают арабскими цифрами без знака №.

Нумерация страниц

Все элементы текста выпускной квалификационной работы нуждаются в систематической нумерации.

Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Первой страницей считается титульный лист. Номер страницы проставляется в правом верхнем углу страницы без точки в конце. Номера страниц на титульном листе, бланке задания и листе аннотации не ставятся, но включаются в общую нумерацию страниц работы.

Например:

17

Нумерация структурных элементов текста выпускной квалификационной работы

Такие структурные элементы текста выпускной квалификационной работы как СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ВЫВОДЫ, ПЕРЕЧЕНЬ ССЫЛОК не имеют порядкового номера, выполняются прописными буквами.

Номер раздела ставится после слова РАЗДЕЛ, после номера не ставится точка, название раздела печатают с новой строки прописными буквами по центру страницы. Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками, в конце последнего предложения в заголовке точка не ставится.

Параграфы нумеруются в пределах каждого раздела. Номер параграфа состоит из двух чисел, отделенных точкой, после номера также не ставится точка. В этой же строке печатают заглавие параграфа с прописной буквы и далее строчными буквами.

Например:

<p>РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОТБОРА ПЕРСОНАЛА</p> <p>1.1. Сущность понятий отбора персонала</p>
--

Пункты нумеруются в пределах каждого параграфа. Номер пункта состоит из трех чисел (порядковый номер раздела, параграфа, пункта), отделенных точками, после номера также ставится точка. В этой же строке печатается заглавие пункта.

Нумерация иллюстраций

Иллюстрации (фотографии, схемы, графики, диаграммы) необходимо представлять в выпускной квалификационной работе непосредственно после текста, где они впервые упоминались, или (если это невозможно по техническим причинам) как можно ближе к нему.

В выпускной квалификационной работе все иллюстрации (независимо от их вида) обозначаются словом «Рисунок» и нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах раздела, за исключением графического материала, приведенного в приложениях. Номер рисунка должен состоять из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой.

Например:

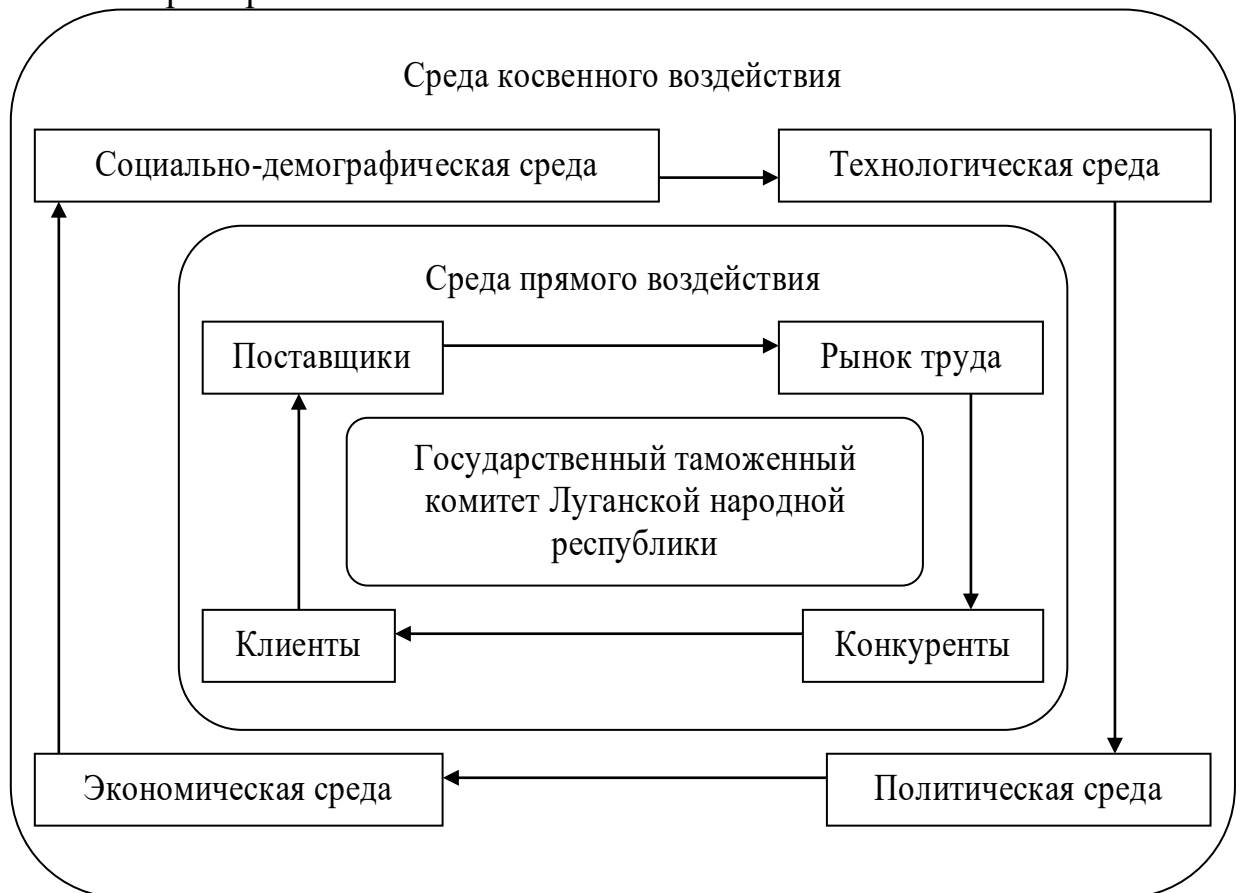


Рисунок 1.3 – Определение среды прямого и косвенного воздействия.

Рисунки должны иметь название, которое должно быть кратким и отображать содержание иллюстрации, а также поясняющие его данные (условные обозначения). Номер рисунка, его название и пояснительные подписи размещаются непосредственно после иллюстрации. Между номером рисунка и его названием ставится тире.

Если в выпускной квалификационной работе использована одна иллюстрация, то ее нумеруют по общим правилам.

Нумерация таблиц

Таблицы необходимо подавать в выпускной квалификационной работы непосредственно после текста, где они впервые упоминались, или (если это невозможно по техническим причинам) как можно ближе к нему.

Таблицы, размещенные на отдельных страницах выпускной квалификационной работы, включают в общую нумерацию страниц.

Таблицы нумеруют последовательно (за исключением таблиц, поданных в приложениях) в пределах раздела.

Таблица должна иметь название, которое должно точно и сжато отображать ее содержание. Название печатается строчными буквами (кроме первой прописной) и помещается над таблицей слева без абзацного отступа после указания ее номера. Между номером таблицы и ее названием ставится тире.

Номер таблицы должен состоять из номера раздела и порядкового номера таблицы, между которыми ставится точка, например: Таблица 1.2 (вторая таблица первого раздела).

Если в разделе одна таблица, то ее нумеруют по общим правилам.

При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово Таблица и ее номер указывают один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями пишут слова Продолжение табл. и указывают номер таблицы, например: Продолжение табл. 1.2.

Например:

Таблица 1.2 – Динамика численности количества персонала				
Год	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Персонал, всего в том числе:	215	233	295	406
1. Руководители	24	24	24	24
2. Отделы ГТК	80	88	96	113
3. Работники территориальных таможенных органов	111	121	175	269

Нумерация формул

Формулы располагаются непосредственно после текста, в котором они упоминаются, посередине страницы. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. После формулы ставится запятая, а непосредственно под формулой приводятся пояснения значений в той последовательности, в которой они даны в формуле. Первую строку пояснения необходимо начинать с абзаца словом «где» без двоеточия. Значение каждого символа и числового коэффициента следует пояснять с новой строки.

Нумеровать формулы следует порядковой нумерацией в пределах раздела (за исключением формул, приведенных в приложении). Номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой (например, формула (2.1) – первая формула второго

раздела). Указывается данный номер на уровне формулы в скобках в крайнем правом положении на строке. Слово «формула» возле номера не ставится.

Иллюстрации

Иллюстрации используются в выпускной квалификационной работы, исходя из определенного общего замысла, по тщательно продуманному тематическому плану, который помогает избежать случайных иллюстраций, связанных со второстепенными деталями текста, и препятствует неоправданным пропускам иллюстраций по наиболее важным темам и положениям работы. Каждая иллюстрация должна соответствовать тексту, а текст – иллюстрации.

Основными видами иллюстрационного материала в выпускной квалификационной работы являются: схема, фотография, диаграмма, график.

Названия иллюстраций располагается после их номеров. В случае необходимости иллюстрации дополняются пояснительными данными.

Подпись под иллюстрацией состоит из слова Рисунок, порядкового номера иллюстрации и тематического заголовка иллюстрации, который содержит текст из наиболее сокращенной характеристики изображенного.

Ссылки на иллюстрации в тексте выпускной квалификационной работы необходимо оформлять не как самостоятельные фразы, в которых повторяется то, что содержится в надписи. В соответствующем месте текста находится ссылка на иллюстрацию в виде выражения в круглых скобках (рис. 3.1.) или следующий оборот: «... о чем свидетельствуют данные, приведенные на рис. 3.1.», или «... как это показано на рис. 3.1.».

Таблицы

Если в выпускной квалификационной работы много цифрового материала или есть необходимость в сопоставлении числовых показателей, используют такой способ предоставления информации как таблица.

Таблица состоит из следующих элементов:

порядковый номер;

тематический заголовок, который кратко характеризует содержание таблицы;

боковик;

головка (заголовки вертикальных граф - колонок);

прографка (основная часть, которая состоит из горизонтальных строк и вертикальных колонок).

Номер и название размещают на одной строке. Слово Таблица пишут с большой буквы, к нему добавляют номер таблицы. С большой буквы печатают название таблицы.

Таблица (номер) - Название таблицы

Головка						Заголовки граф	Подзаголовки граф

Строки						

Боковик
(заголовки строк)

Графы (колонки)

Текст таблицы может оформляться шрифтом Times New Roman, кегль – 12, междустрочный интервал – 1.

По логике построения таблицы обозначение таких предметов, которые в ней характеризуются, располагаются в боковике, головке или в них обеих; данные, которые характеризуют предмет – в прографке. Каждый заголовок над графой касается всех данных этой графы, каждый заголовок строки в боковике – всех данных этой строки.

Заголовок каждой графы в головке таблицы должен быть наиболее кратким. Следует избегать повторов тематического заголовка в заголовке граф, обозначать единицы измерения в тематическом заголовке, выносить для обобщающих заголовков слова, которые повторяются.

Боковик, как и головка, требует лаконичности. Повторяющиеся слова тут также выносятся в объединенные рубрики; общие для всех заголовков боковика слова находятся в заголовке над ним.

В прографке повторяющиеся элементы, которые имеют отношение ко всей таблице, выносятся в тематический заголовок или в заголовок графы; однородные числовые данные размещаются так, чтобы их классы совпадали; неоднородные – посередине графы; кавычки используются только вместо одинаковых слов, которые стоят друг под другом.

Заголовки граф должны начинаться с больших букв, подзаголовки – с маленьких, если они составляют одно предложение с заголовком, и с больших, если он является самостоятельным.

Высота строк должна быть не менее 8 мм.

Графу с порядковыми номерами строк в таблицу вставлять не нужно.

Таблица располагается после первого упоминания о ней в тексте так, чтобы ее можно было читать без поворота переплетенного блока выпускной квалификационной работы или по повороту стрелки часов. Таблицу с большим количеством строк можно перенести на следующую страницу. При переносе таблицы на следующую страницу название размещается только над ее первой частью. Таблицу с большим количеством граф можно делить на части и размещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки или графы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяют ее головку, а в другом – боковик.

Если текст, который повторяется в графе таблицы, состоит из одного слова, его можно заменить кавычками; если из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То самое», а дальше кавычками. Ставить кавычки вместо цифр, которые повторяются, нельзя. Если цифровые или другие данные в какой-либо строке таблицы не подаются, то в ней ставят прочерк.

Ссылки на таблицы в тексте выпускной квалификационной работы

следует оформлять как самостоятельные фразы, в которых повторяется то, что содержится в названии таблицы. В соответствующем месте текста находиться послания на таблицу в виде выражения в круглых скобках (таб. 2.3.) или следующий оборот: «... о чем свидетельствуют данные, приведенные в таблице 2.3.», «...качество работы отдела кадров можно оценить по основным кадровым процессам, приведенным в таблице 2.1., дает возможность сделать вывод о...».

Например:

Качество работы отдела кадров можно оценить по основным кадровым процессам, приведенным в таблице 2.1.

Использовать в тексте выпускной квалификационной работы таблицы следует только в том случае, если это необходимо для понимания логики изложения и обеспечения достоверности утверждений автора. В других случаях (если в таблицах представлены результаты первичной обработки эмпирических исследований или промежуточные результаты) можно оформить таблицы в виде приложений к выпускной квалификационной работы.

Общие правила

цитирования и ссылки на использованные источники

При написании выпускной квалификационной работы студент должен обязательно ссылаться на источники, материалы, отдельные результаты, идеи и выводы, которые являются основой для разработки проблемы, исследованию которой посвящена ВКР.

Такие ссылки дают возможность оценить умения студента ориентироваться в современных тенденциях развития Управление бизнес-процессами в сфере услуга, работать с научной и научно-методической литературой, отыскать документы и проверить достоверность сведений о цитировании документа или литературного источника, а также дают необходимую информацию о литературном источнике или документе, помогают определить его содержание, язык текста, объем.

Ссылаться, как правило, необходимо на последние публикации. На более ранние издания можно ссылаться только в тех случаях, когда существующий в них материал не включен в последние издания.

Если используют сведения, материалы монографии, обзорных статей, других источников с большим количеством страниц, тогда в ссылке необходимо точно указать номер страниц, иллюстраций, таблиц, формул из источника, на который имеются ссылки в выпускной квалификационной работы.

Ссылки в тексте выпускной квалификационной работы на источник следует обозначать в квадратных скобках порядковым номером в соответствии с перечнем ссылок.

Если необходимо сделать ссылку на конкретные страницы соответствующего источника (если, например, приведена прямая или непрямая цитата), в тексте выпускной квалификационной работы в

квадратных скобках необходимо обозначить порядковый номер источника по перечню ссылок и номера соответствующих страниц

Например:

Цитата в тексте: «Отбор персонала это серия мероприятий и действий, осуществляемых предприятием или организацией для выявления из списка заявителей лица или лиц, наилучшим образом подходящих для вакантного места работы. [17, с. 107]».

Соответствующее описание в перечне ссылок

2. Дуракова И.Б. Управление бизнес-процессами в сфере услуг: отбор и найм. Исследование зарубежного опыта / М.: Центр, 1998. 245с.

Для подтверждения собственных аргументов ссылками на авторитетные источники или для критического анализа того или другого печатного произведения следует приводить цитаты.

Общие требования к цитированию следующие:

каждая цитата обязательно сопровождается ссылкой на источник;

текст цитаты начинается и заканчивается кавычками и приводится в той грамматической форме, в какой он приведен в источнике, с сохранением особенностей авторского написания;

цитирование должно быть полным, без сокращения авторского текста и без искажения мыслей автора. Пропуск слов, предложений, абзацев при цитировании допускается без искажения смысла авторского текста и обозначается тремя точками. Они ставятся в любом месте цитаты (в начале, в самом тексте, в конце). Если перед выпущенным текстом или за ним стоял разделительный знак, то он не сохраняется;

при непрямом цитировании (пересказе, изложении мыслей других авторов своими словами), которое дает значительную экономию текста, следует быть максимально точным при изложении мыслей автора, корректным в отношении оценки его результатов и подавать соответствующие ссылки на источник;

научные термины, предложенные другими авторами, не выделяются кавычками, за исключением тех, которые излагают общую полемику. В этих случаях используется высказывание «так называемый»;

если необходимо выявить отношение автора выпускной квалификационной работы к отдельным словам или мыслям из цитируемого текста, то после них в круглых скобках ставят восклицательный или вопросительный знак;

когда автор выпускной квалификационной работы, приводит цитату, выделяет в ней несколько слов, то делается специальное предупреждение: после текста, который объясняет выделение, ставится точка, потом дефис и указываются инициалы автора выпускной квалификационной работы, а весь текст предупреждения помещается в круглых скобках. Вариантами таких предупреждений являются: (курсив наш. – М. Х.), (подчеркнуто мной. – Н.С.), (разбивка моя. – О.Р.).

3.1.3. Подготовка ВКР к защите

Прошедшие программу теоретического обучения и успешно сдавшие экзамены (если они предусмотрены учебным планом) магистранты допускаются к выполнению выпускной квалификационной работы (выпускной квалификационной работы).

На написание и оформление выпускной квалификационной работы отводится количество недель в соответствии с учебным планом и графиком учебного процесса, в течение которых магистрант работает со своим научным руководителем, контролирующим уровень и качество выполнения работы.

Написание выпускной квалификационной работы производится в соответствии с заданием на ВКР и графиком выполнения работы, утвержденными заведующим выпускающей кафедры. При несоблюдении плана-графика написания диссертации (в том числе даты предзащиты и защиты) к магистрантам могут быть применены меры дисциплинарного воздействия вплоть до отчисления.

По ходу выполнения выпускной квалификационной работы магистрант обязан проходить контрольные рубежи, согласно утвержденному плану-графику работы над магистерской диссертацией. На контрольные рубежи магистрант, после согласования с научным руководителем, должен предоставлять рабочие варианты разделов (параграфов) выпускной квалификационной работы.

Подготовленная к защите ВКР предоставляется на выпускающую кафедру за две недели до защиты, в течение которых научный руководитель готовит отзыв о работе студента над магистерской диссертацией.

По решению выпускающей кафедры магистрант с готовой и полностью оформленной магистерской диссертацией проходит предварительную защиту на кафедре за 10 дней до срока защиты. Порядок и форму предзащиты определяет выпускающая кафедра.

На основании результатов предзащиты и письменного отзыва научного руководителя на выпускающей кафедре принимается решение о допуске магистранта к защите.

ВКР подлежит обязательному внешнему рецензированию. В отзыве рецензента фиксируется оценка.

За пять рабочих дней до защиты магистрант обязан предоставить на выпускающую кафедру полностью оформленную в соответствии с требованиями ВКР (бумажный и электронный вариант) и рецензию.

Подготовка к выступлению на заседании ГЭК.

Подготовка к выступлению на заседании ГЭК включает:

работу над текстом научного доклада;

подготовку демонстрационной мультимедийной презентации.

В докладе должны найти отражение следующие основные моменты:

актуальность темы работы, состояние изучения научной проблемы;

цель исследования;

обоснование выбора методов исследования;
изложение основных результатов;
научная новизна полученных результатов;
практическое значение полученных результатов и рекомендации по их использованию;
перспективы дальнейшего развития темы.

Защита выпускной квалификационной работы должна сопровождаться демонстрацией специально подготовленной для этого мультимедийной презентации (выполненной в программе MS Power Point) или графики (текст и иллюстрации, представленные на листах формата А0 или А1).

Мультимедийная презентация должна не дублировать, а дополнять текст доклада, последовательно отражая основные этапы и результаты проведенного исследования, соответствовать требованиям наглядности, доступности, целесообразности и разумной достаточности.

Требования к мультимедийной презентации

Презентация представляет собой наглядное лаконичное изложение информации об исследовании, которое проводилось в выпускной квалификационной работы.

Количество слайдов определяется магистрантом по согласованию с научным руководителем. Рекомендуется создавать презентацию объемом не более 20 слайдов. Как правило, для иллюстрации результатов проведенного исследования достаточно 12-15 слайдов.

Структура презентации:

первый слайд – это титульный лист, на котором необходимо указать следующие данные: название образовательной организации, структурного подразделения, тема выпускной квалификационной работы, информация о магистранте и научном руководителе;

на следующих слайдах презентации указываются: актуальность выбранной темы, объект, предмет, цель, задачи исследования. Все должно быть представлено в виде кратких тезисов;

содержание основной части работы необходимо представить в презентации как текстовые и графические иллюстрации к решению основных задач исследования;

в завершении следует четко обозначить на слайдах научные результаты, полученные в выпускной квалификационной работы (кратко изложить их научную новизну, практическое значение), и представить данные об их апробации.

В презентации необходимо максимально использовать средства визуализации научной информации:

графика: при использовании диаграмм или графиков обязательно указывайте на слайдах внизу расшифровку сокращений. При этом каждая иллюстрация должна сопровождаться подписью. Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому).

таблицы: если необходимо поместить информацию в форме таблицы,

вставьте ее в слайд как картинку.

Оформление презентации:

цветовое решение: применение цветовых схем «светлый текст на темном фоне» или «темный текст на белом фоне»;

шрифт: для создания презентации, как правило, рекомендуется использовать шрифты Arial или Times New Roman. Это обусловлено тем, что эти шрифты есть на любом компьютере. Рекомендуемый размер шрифта ≥ 24 пт;

каждый слайд (кроме первого) должен иметь название, шрифт, используемый в заголовках, должен иметь размер ≥ 36 ;

все слайды (кроме первого) должны содержать порядковый номер, расположенный в правом нижнем углу (размер шрифта – не менее 20 пт);

рекомендуется применение готовых шаблонов презентаций, поскольку в них предлагаются оптимальные цветовые схемы, шрифты, макеты слайдов и разнообразные возможности для создания, использования имеющихся и размещения графиков, диаграмм, таблиц, видео- и фотоматериалов;

анимация: различные анимационные эффекты следует использовать только в тех, случаях, когда они несут определенную смысловую нагрузку, помогают более доступно и четко изложить текст доклада, проиллюстрировать результаты исследования. Неоправданное использование анимационных эффектов в презентации нежелательно;

звуковые эффекты: использование звуковых эффектов в ходе демонстрации презентации нежелательно.

Дополнительно указанные материалы могут быть оформлены в папке на листах А4 и предложены каждому члену комиссии для ознакомления.

3.2. Тематика ВКР для обучающихся

1. Стратегические альтернативы и используемые стратегии проектноориентированного управления сервисным предприятием.
2. Система проектов и программ стратегического развития сервисного предприятия.
3. Система сбалансированных показателей как инструмент стратегического управления сервисным предприятием.
4. Моделирование как метод прогнозирования развития сервисного предприятия.
5. Анализ интегрированности деятельности комплекса размещения.
6. Теоретический анализ рынка гостевого потока с учетом сезонного фактора.
7. Анализ и разработка концепций франчайзинга гостиничного бизнеса.
8. Анализ и разработка услуг выездного сервиса.
9. Формирование информационного имиджа комплекса размещения.
10. Анализ и разработка концепции региональных и

территориальных предпочтений потребителей связанных с наполнением номерного фонда.

11. Анализ и разработка финансово-эффективной деятельности по работе с персоналом на предприятиях сервиса.

12. Разработка концепции адаптации сервисного предприятия к меняющейся среде.

13. Анализ и разработка концепции уменьшения издержек процессного подхода на сервисном предприятии.

14. Разработка методов повышения его конкурентоспособности сервисного предприятия.

15. Формирование концепции сервисного менеджмента на предприятиях сервиса.

16. Сервисные продуктовые предложения: процесс формирования и продвижения.

17. Моделирование маркетинговой системы на предприятиях сервиса.

18. Менеджмент и маркетинг специальных событий на предприятиях сервиса.

19. Механизмы привлечения средств на социально ориентированные и маркетинговые проекты и программы на предприятиях сервиса.

20. Маркетинговое управление на предприятиях сервиса: традиции и инновации.

21. Моделирование бренд-имиджа на предприятиях сервиса.

22. Формирование системы сервисного менеджмента на предприятиях сервиса.

23. Разработка комплекса сервисных стандартов для предприятий сервиса.

3.3. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки выпускной квалификационной работы

1. Управление взаимоотношениями с клиентами; Юнайтед Пресс - Москва, 2011. - 192 с.

2. Барлоу Джанелл , Меллер Клаус Жалоба - это подарок. Как сохранить лояльность клиентов в сложных ситуациях; Олимп-Бизнес - Москва, 2012. - 352 с.

3. Белый С., Куфтырев А. 55 способов привлечь миллион клиентов; Питер - Москва, 2013. - 354 с.

4. Бэйкел Роберт Сервис. Сценарии и техники обслуживания клиентов на высшем уровне; Гиппо - Москва, 2011. - 288 с.

5. Гринберг Пол CRM со скоростью света. Привлечение и удержание

- клиентов в реальном времени через Интернет; Символ-Плюс - , 2013. - 530 с.
6. Завьялова, Ж.; Моисеев, А. Сервисное обслуживание клиентов в торговом зале. Специализированный бизнес-тренинг; СПб: Речь - Москва, 2014. - 160 с.
 7. Имшинецкая И. Фабрика клиентов. Обучающая модель маркетинга; Феникс - Москва, 2011. - 192 с.
 8. Каплунов Денис Контент, маркетинг и рок-н-ролл. Книга-муза для покорения клиентов в интернете; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2013. - 356 с.
 9. Кейтс Билл Расскажите обо мне! Испытанные приемы привлечения новых клиентов; Альпина Паблишер, Юрайт - Москва, 2011. - 160 с.
 10. Кеннеди Дэн Умный маркетинг в жесткие времена. Как привлечь максимум хороших клиентов, используя минимальные ресурсы; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2014. - 208 с.
 11. Киреева Анна 101 совет по работе с клиентами; Альпина Паблишер - Москва, 2013. - 739 с.
 12. Манн Игорь , Турусина Анна Возвращенцы. Маркетинг возвращения. Как вернуть потерянных клиентов; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2013. - 126 с.
 13. Митчелл Джек Обнимите своих клиентов. Практика выдающегося обслуживания; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2013. - 871 с.
 14. Мрочковский Н., Тришин М. Генератор новых клиентов. 99 способов массового привлечения покупателей; Питер - Москва, 2013. - 224 с.
 15. Мякинченко Е. Б., Нечаев В. И., Дидур М. Д., Ионова Л. Л., Алимова О. В. Диагностика состояния клиентов в фитнес/велнес-клубе; ТВТ Дивизион - Москва, 2013. - 248 с.
 16. Носова Н. С. Лояльность клиентов, или Как удержать старых и привлечь новых клиентов; Дашков и Ко, Анлейс - Москва, 2012. - 192 с.
 17. Парабеллум А., Мрочковский Н., Калаев В. Социальные сети. Источники новых клиентов для бизнеса; Питер - Москва, 2013. - 176 с.
 18. Паркер Джеймс Поступай правильно! Как преданность работников приносит прибыль и постоянных клиентов; Символ-Плюс - , 2013. - 240 с.
 19. Пейн Эдриан Руководство по CRM. Путь к совершенствованию менеджмента клиентов; Гревцов Паблишер - Москва, 2013. - 384 с.
 20. Петрова Светлана Как привлечь клиентов в салон красоты. Практическое руководство; ТрансЛит - Москва, 2013. - 160 с.
 21. Порт Майкл Нет отбоя от клиентов. Простая и надежная система привлечения клиентов, даже если вы ненавидите продавать; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2014. - 504 с.

22. Райхельд Фред , Марки Роб Искренняя лояльность. Ключ к завоеванию клиентов на всю жизнь; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2013. - 352 с.
23. Рекхем, Нил Стратегия работы с клиентами в больших продажах; М.: НИРРО - Москва, 2012. - 314 с.
24. Смирнов Василий Прибыльная контекстная реклама. Быстрый способ привлечения клиентов с помощью Яндекс.Директа; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2013. - 872 с.
25. Стаут Рекс И быть подлецом. Слишком много клиентов; Интерграф Сервис - Москва, 2012. - 288 с.
26. Стелзнер Майкл Контент-маркетинг. Новые методы привлечения клиентов в эпоху Интернета; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2012. - 288 с.
27. Улыбин, К.А.; Андрошина, И.С.; Харисова, Н.Л. Брокер и биржа. Пособие для брокеров и их клиентов; М.: Информбизнес - Москва, 2013. - 240 с.
28. Финлей Стивен Управление потребительским кредитованием. Как банкам привлечь клиентов и при этом не потерять на плохих кредитах; Гревцов Букс - Москва, 2013. - 328 с.
29. Фокс Джеффри Как стать волшебником продаж. Правила привлечения и удержания клиентов; Альпина Паблишер - Москва, 2012. - 164 с.
30. Халлиган Брайан , Шах Дхармеш Маркетинг в Интернете. Как привлечь клиентов с помощью Google, социальных сетей и блогов; Диалектика - Москва, 2011. - 256 с.
31. Хеппелл Майкл Пятизвездочный сервис. Как произвести на ваших клиентов волшебное впечатление, благодаря которому вас запомнят и захотят обратиться вновь; Баланс Бизнес Букс - Москва, 2013. - 160 с.
32. Христосенко М. Бизнес-сайт. Как найти клиентов и увеличить продажи; Питер - Москва, 2014. - 176 с.
33. Чевертон Питер Почему вы не можете определить своих стратегически важных клиентов?; ФАИР-ПРЕСС - , 2011. - 144 с.
34. Черкашин Павел Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM); Бином. Лаборатория знаний, Интернет-университет информационных технологий - Москва, 2011. - 376 с.
35. Шуремов Е. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; 1С-Паблишинг - Москва, 2012. - 862 с.

3.4. Критерии оценивания по результатам защиты выпускной квалификационной работы

Оценка **«отлично»** выставляется в случае, если ВКР:

содержит грамотно изложенные теоретические положения; носит практический или творческий характер;

отличается определенной новизной; содержит грамотно изложенные теоретические положения и критический разбор практического опыта по исследуемой теме;

выполнена на основе изучения широкого круга научной, научно-методической и иной литературы; характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими самостоятельными выводами;

имеет положительные отзывы научного руководителя и рецензента; имеет высокую долю оригинальности; надлежащим образом оформлена (орфография, аккуратность, правильность оформления сносок, списка литературы);

ВКР по всем этапам выполнена в срок.

В процессе защиты выпускной квалификационной работы обучающийся показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, владеет профессиональной терминологией, во время доклада использует иллюстративный или раздаточный материал, свободно отвечает на поставленные вопросы, демонстрирует достаточный уровень владения ораторской речью.

Оценка **«хорошо»** выставляется в случае, если ВКР:

в целом содержит грамотно изложенные теоретические положения, но без глубокого творческого обоснования;

носит практический характер;

выполнена на основе изучения достаточного объема научной, научно-методической и иной литературы;

характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими самостоятельными выводами;

имеет некоторые неточности при освещении вопросов темы;

имеет положительные отзывы научного руководителя и рецензента; имеет достаточную долю оригинальности; надлежащим образом оформлена (орфография, аккуратность, правильность оформления сносок, списка литературы); ВКР по всем этапам выполнена в срок.

В ходе защиты работы обучающийся показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, отвечает на поставленные вопросы, однако дает неполные ответы на вопросы членов ГЭК.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется в случаях, когда в выпускной квалификационной работы:

исследуемая проблема с точки зрения теоретического освещения раскрыта в основном правильно;

не использован весь необходимый для освещения темы научный материал;

базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом практического опыта по исследуемой проблеме;

характеризуется непоследовательным изложением материала и необоснованными предложениями; в отзывах научного руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и примененным методам исследования; имеет малую долю оригинальности.

При защите ВКР обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется в случаях, когда ВКР: содержит существенные теоретические ошибки или поверхностную аргументацию основных положений;

не содержит анализ практического опыта по исследуемой проблеме;

носит откровенно компилятивный характер; не имеет выводов, либо они носят декларативный характер;

в отзывах научного руководителя и рецензента имеются существенные замечания; не содержит оригинальных положений, выводов.

В ходе защиты выпускной квалификационной работы обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы, показывает слабые поверхностные знания по исследуемой теме, при ответе допускает существенные ошибки.

При оценке выпускной квалификационной работы могут быть приняты во внимание публикации студента, авторские свидетельства, отзывы практических работников по тематике исследования.

Приложения

Приложение А

ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»**

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**

Допущен к защите
Зав.кафедрой управления персоналом
и экономической теории
к.э.н., доцент. Г.В. Чумаченко

_____ 20__ г.

ВКР

(название темы выпускной квалификационной работы)

Студент-исполнитель:

(Ф.И.О., подпись)

(курс, группа)

Научный руководитель:

(Ф.И.О., подпись)

Нормоконтроль:

(Ф.И.О., подпись)

6. Консультанты разделов работы

Раздел	Фамилия, инициалы и должность консультанта	Подпись, дата	
		здание выдал	здание принял
1			
2			
3			

7. Дата выдачи задания: «__» _____ 20__ г.

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Название этапов работы	Срок выполнения этапов работы	Примечание
1	Составление плана		
2	Подбор литературы		
3	Сбор данных		
4	Написание 1 раздела		
5	Написание 2 раздела		
6	Написание 3 раздела		
8	Оформление работы		
9	Подготовка слайдов		
10	Представление на нормоконтроль		
11	Получение рецензии		
12	Защита работы		

Студент

_____ (подпись) _____ (фамилия и инициалы)

Руководитель работы

_____ (подпись) _____ (фамилия и инициалы)

Пример оформления содержания

СОДЕРЖАНИЕ	
ВВЕДЕНИЕ	5
РАЗДЕЛ 1	8
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОТБОРА ПЕРСОНАЛА	8
1.1 Сущность понятий отбора персонала	8
1.2 Источники поиска и методы отбора персонала	13
1.3 Особенности отбора персонала на предприятиях государственной гражданской службы	24
РАЗДЕЛ 2	
ОРГАНИЗАЦИОННО–КАДРОВЫЙ АУДИТ ГОСУДАРСТВЕННОГО ТАМОЖЕННОГО КОМИТЕТА ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ	35
2.1 Анализ организационно-хозяйственной деятельности	35
2.2 Анализ системы управления персоналом организации	45
2.3 Оценка состояния отбора персонала	54
РАЗДЕЛ 3.	
РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОТБОРА ПЕРСОНАЛА В ГТК ЛНР	60
3.1 Отбор персонала из внешних внутренних источников. Аттестация персонала	60
3.2 Разработка проекта положения об оценке кандидатов на замещение вакантных должностей в ГТК ЛНР	70
3.3 Расчёт экономической эффективности предложенных мероприятий.	80
ВЫВОДЫ	83
ПЕРЕЧЕНЬ ССЫЛОК	85
ПРИЛОЖЕНИЯ	88

Пример оформления аннотации

АННОТАЦИЯ

ВКР – «Совершенствование системы кадровой безопасности на предприятии».

Студент – Котелевская А.А.

Руководитель – Чумаченко Г.В.

Текст: 83 стр., 14 рис., 16 табл., 51 источник, 1 приложение

Объектом исследования является Управление «Лугансктепло» филиал ГП «Луганскгаз». Цель работы – исследование проблемы формирования системы кадровой безопасности для отечественных предприятий на примере «Лугансктепло» филиал ГП «Луганскгаз».

Методы исследования. В ходе выполнения работы использовались контент-анализ, метод экспертных оценок, метод балльных и рейтинговых оценок, метод статистической обработки информации.

В работе проведен теоретический анализ кадровой безопасности, ее основных составляющих, классифицированы основные кадровые риски и угрозы. Дана характеристика производственно-хозяйственной деятельности и показано состояние кадровой безопасности предприятия «Лугансктепло» филиал ГП «Луганскгаз». Даны практические рекомендации по совершенствованию работы отдела кадров в вопросе минимизации кадровых угроз, предложена методика оценки кадровой безопасности с помощью индикаторного подхода.

КАДРОВАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ, СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ, ПЕРСОНАЛ, УГРОЗЫ ПРЕДПРИЯТИЯ, УПРАВЛЕНИЕ КАДРОВОЙ БЕЗОПАСНОСТЬЮ, ИНДИКАТОРЫ, ОЦЕНКА КАДРОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ, ПОРОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ, ВЕСОВОЙ КОЭФФИЦИЕНТ, КРИТЕРИИ.

МД. 38.04.03 УП-381м. ПЗ.

Изм.	Лист	№ докум	Подпись	Дата				
Разраб		Котелевская А.А.			Совершенствование системы кадровой безопасности на предприятии	Литера	Лист	Листов
Пров		Чумаченко Г.В.				Д	3	81
Н. Контр.		Чумаченко Г.В.				ГОУ ВПО ЛНР "ЛНУ им. В. Даля" кафедра «Управление персоналом и экономической теории»		
Утв		Чумаченко Г.В.						