

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной
деятельности и цифровой
трансформации



В.Н. Чумаков

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки
43.03.01 – Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы -
Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса

Форма обучения
заочная

Гатчина
2023

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис, направленность (профиль) образовательной программы Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса

Уровень бакалавриата

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: руководитель ОП Л.Б. Перелыгина

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «19» апреля 2023 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой / В.Н. Чумаков.

Содержание

1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата	4
3. Место ГИА в структуре основной образовательной программы.....	5
4. Объем ГИА в зачетных единицах с указанием количества академических часов.....	5
5. Содержание государственной итоговой аттестации	5
6. Фонд оценочных и методических материалов для итоговой (государственной итоговой) аттестации.....	8
6.1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы.....	8
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной образовательной программы	15
79. Организационные формы медико-социальной работы с длительно, тяжело умирающими больными.	Ошибка! Закладка не определена.
6.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.....	29
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы.....	32
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения общей программы	32
9. Методические указания для обучающихся по написанию и защите ВКР ..	36
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	49
11. Материально-техническая база для проведения государственной итоговой аттестации	50
Приложение 1 Титульный лист ВКР.....	51
Приложение 2 Задание по подготовке ВКР	52
Приложение 3 Отзыв руководителя на ВКР	53
Приложение 4 Титульный лист раздаточного материала к ВКР	54

1. Пояснительная записка

Государственная итоговая аттестация (далее - ГИА) является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме.

Порядок и формы ГИА установлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис и положением АОУ ВО ЛО «ГИЭФПТ» «О проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ГИЭФПТ».

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Задачи ГИА:

- определить готовность выпускника к видам будущей профессиональной деятельности в сфере сервиса: организационно-управленческая, сервисная;
- установить уровень сформированности практических и теоретических знаний, умений и навыков обучающихся в рамках универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций;
- получить основания для решения вопроса Государственной экзаменационной комиссией (ГЭК) о присвоении квалификации и выдаче выпускнику диплома.

Следует считать выпускника соответствующим требованиям ФГОС ВО, если он в ходе государственной итоговой аттестации (ГИА) демонстрирует комплекс знаний, умений и навыков, свидетельствующих о его готовности (способности) решать задачи профессиональной деятельности.

2. Перечень профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата

Выпускник, освоивший программу бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса») в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

Организационно-управленческая деятельность

- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия в сфере выставочного менеджмента;
- выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений в сфере выставочного менеджмента;
- выполнение задач по управлению бюджетом проекта торгово-промышленной выставки;
- формирование клиентурных отношений в сфере выставочного менеджмента с учетом социально-культурных норм бизнес-коммуникаций;
- оценка эффективности проекта торгово-промышленной выставки;

Проектный

- мониторинг развития отраслей экономики, связанных с тематикой торгово-промышленных выставок;
- разработка бизнес-плана проекта торгово-промышленной выставки.

3. Место ГИА в структуре основной образовательной программы

ГИА относится к базовой части образовательной программы Блока 3 «Государственная итоговая аттестация» 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса»).

4. Объем ГИА в зачетных единицах с указанием количества академических часов

Объем ГИА в зачетных единицах составляет – 9 з.е., продолжительность в академических часах составляет 324 ч. – 6 недель на 5 курсе обучения.

5. Содержание государственной итоговой аттестации

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса»).

В «Государственную итоговую аттестацию» входит подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена по профилю подготовки, а также защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

Государственный экзамен по профилю подготовки носит междисциплинарный характер и позволяет оценить степень сформированности универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающегося в результате освоения ОПОП.

Подготовка и сдача междисциплинарного государственного экзамена по профилю подготовки является обязательной составляющей государственной итоговой аттестации выпускников АОУ ВО ЛО ГИЭФПТ для получения квалификации «бакалавр» по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса»)

Порядок проведения междисциплинарного государственного экзамена по профилю подготовки указан в методических рекомендациях, которые определяют порядок сдачи студентом-выпускником экзамена, общие требования, предъявляемые к ответу на экзамене и т.д.

В установленное время председатель экзаменационной комиссии проверяет прибытие экзаменационной группы для сдачи экзамена (студенты группы прибывают в полном составе за 10-15 минут до начала экзамена), дает необходимые указания и приглашает в аудиторию для приема экзаменов установленное им количество студентов.

Студент, вошедший в аудиторию для сдачи экзамена, называет свою фамилию, берет билет, указывает его номер, зачитывает вопросы билета и при необходимости уточняет их содержание у членов экзаменационной комиссии, получает лист бумаги для черновых записей со штампом факультета ГИЭФПТ и готовится к ответу за отдельным столом, на котором в обязательном порядке должна лежать программа ГИА. На подготовку студенту выделяется не менее 30 минут.

Для приема экзамена на одного студента отводится до 30 минут. Члены ГЭК имеют право задавать экзаменуемому дополнительные вопросы в объеме программы экзамена.

После ответа экзаменуемый сдает черновые записи, билет и с разрешения председателя экзаменационной комиссии выходит из аудитории, после чего для сдачи экзамена техническим секретарем приглашается следующий студент.

Оценки, полученные студентами по результатам сдачи междисциплинарного государственного экзамена по профилю подготовки, объявляются им после окончания ответов всеми экзаменуемыми и после совещания членов экзаменационной комиссии.

Совещание членов экзаменационной комиссии является закрытым, решение принимается простым большинством голосов. При равенстве голосов решающее право голоса имеет Председатель ГЭК.

Примерная тематика вопросов к экзамену представлена в п.6.3 «Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы».

ВКР представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. ВКР представляет собой самостоятельное и логически

завершенное исследование, связанное с решением задач совершенствования деятельности сферы сервиса.

Вид выпускной квалификационной работы:

выпускная квалификационная работа бакалавра.

Тематика ВКР должна быть направлена на решение профессиональных задач. При выполнении ВКР обучающиеся должны показать, опираясь на полученные углубленные знания, умения, навыки и сформированные универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специализированную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Порядок выбора и утверждения тем ВКР осуществляется в соответствии с положением АОУ ВО «ГИЭФПТ» «О проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ГИЭФПТ».

При выборе и согласовании темы ВКР прежде необходимо определить объект выпускной квалификационной работы. Объектами ВКР являются:

предприятия и организации гостиничного бизнеса, сервиса и сервиса(кафе, рестораны, бары, столовые, гостиницы, гостевые дома, турбазы, базы отдыха, санаторно-курортные комплексы и т.п), а также иные предприятия и организации социально-культурного сервиса (включая предприятия сферы туризма) и органы государственного и муниципального управления, деятельность которых связана с услугами сервиса, в том числе с управлением данным сегментом потребительского рынка.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ представлена в п.6.3 «Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы».

Выполнение ВКР включает следующие этапы:

Предварительный этап: выбор темы выпускной квалификационной работы; сбор информации для выполнения выпускной квалификационной работы во время преддипломной практики.

Основной этап:

Сбор и систематизация информации, необходимой для написания выпускной квалификационной работы, включая информацию, полученную при прохождении преддипломной практики, в ходе работы в библиотеке, а также с электронными источниками информации (систематизация информации осуществляется с использованием умений и навыков, полученных при прохождении учебной и производственной практик, сформированных компетенций); анализ полученной информации; определение проблемного поля для совершенствования; разработка предложений по совершенствованию деятельности сферы сервиса в виде

комплекса рекомендаций, проекта и т.п. в зависимости от темы и направленности ВКР; представление письменного варианта выпускной квалификационной работы с учётом необходимых требований.

Заключительный этап: проверка ВКР на наличие заимствований в системе Антиплагиат-ВУЗ; предварительное рассмотрение ВКР на выпускающей кафедре; доработка (при необходимости) содержания ВКР; оформление ВКР в соответствии с Методическими указаниями; допуск работы к защите; подготовка доклада по работе и иллюстративных материалов; защита выпускной квалификационной работы.

Руководство и консультирование осуществляется в соответствии с положением АОУ ВО «ГИЭФПТ» «О проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ГИЭФПТ».

Ответственность за руководство и организацию выполнения ВКР несет выпускающая кафедра и непосредственно руководитель ВКР. За все сведения, изложенные в ВКР, принятые решения и за правильность всех данных ответственность несет студент – автор ВКР.

К защите ВКР представляются следующие материалы:

Выпускная квалификационная работа, как правило, объем работы составляет 65-70стр. (без приложений); пример оформления титульного листа ВКР представлен в (приложении 1);

отчет на проверку заимствований в системе Антиплагиат-ВУЗ;

задание на выполнение ВКР (приложение 2);

отзыв руководителя ВКР (приложение 3);

раздаточный материал (приложение 4) и (или) презентация; доклад.

Порядок проверки ВКР на объем заимствований и размещение их в ЭБС ГИЭФПТ осуществляется в соответствии с Положением о проверке ВКР на объем заимствований и их размещении в электронно-библиотечной системе ГИЭФПТ.

6. Фонд оценочных и методических материалов для итоговой (государственной итоговой) аттестации

6.1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы

В результате освоения программы бакалавриата у выпускника должны быть сформированы универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими **универсальными компетенциями:**

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора
УК-1. Способен осуществлять поиск,	ИУК – 1.1 – понимает сущность общих и

критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

специальных методов познания, определяет области их применения

ИУК-1.2 – определяет источники, находит, систематизирует и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленных задач

ИУК-2.1 – определяет стратегические и тактические задачи деятельности предприятия сферы услуг и оптимальные способы их решения с учётом имеющихся ресурсов и ограничений

ИУК-2.2 – учитывает при определении стратегических и тактических задач деятельности предприятия сферы услуг действующие правовые нормы

ИУК-3.1 – Понимает сущность и необходимость социальных взаимодействий и реализации стратегии сотрудничества в процессе решения профессиональных задач

ИУК – 3.2 – Определяет личностные и профессиональные характеристики членов команды, необходимые для достижения поставленных целей и осуществления социальных взаимодействий, соблюдает правила командной работы

ИУК – 3.3 – Способен учитывать национально-культурные, религиозные и иные особенности поведения групп людей, с которыми взаимодействует

ИУК-4.1 – использует знания основных норм и правил русского языка для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах

ИУК-4.2 – использует знания основных норм и правил иностранного языка для осуществления коммуникации в устной и письменной формах

ИУК-4.3 – осуществляет деловые коммуникации в устной и письменной форме на русском и (или) иностранном языках при предоставлении услуг

ИУК-5.1 – использует исторические философские знания о закономерностях развития общества и его межкультурного разнообразия для осознания социальной значимости своей профессиональной деятельности

ИУК-5.2 – учитывает при социальном и профессиональном общении культурно-

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

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-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

исторические, национальные и религиозные традиции, определяющие межкультурное разнообразие общества

ИУК-5.3 – решает профессиональные задачи в процессе оказания услуг с учетом межкультурного разнообразия общества

ИУК-6.1 – использует валеологические знания о процессах саморазвития и непрерывного образования при планировании профессиональной деятельности

ИУК-6.2 – использует знания о самоменеджменте и тайм-менеджменте при выстраивании и реализации траектории саморазвития на основе принципов непрерывного образования в процессе профессиональной деятельности

ИУК- 6.3 – управляет своим временем в процессе самостоятельной работы, осуществляет самообразование

ИУК-7.1 – использует знания в области физической культуры и спорта для поддержания должного уровня физической подготовленности и обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

ИУК-7.2 – использует валеологические знания о здоровом образе жизни, профилактике заболеваний для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

ИУК-8.1. Обеспечивает безопасные условия жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в т.ч. с помощью средств защиты от факторов вредного влияния элементов среды обитания

ИУК-8.2. Способен осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, обеспечивая сохранение природной среды и устойчивое развитие общества

ИУК-8.3. Способен принимать участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

ИУК-9.1. Понимает сущность функционирования экономики и экономического развития, владеет

	основами финансово грамотного поведения
	ИУК-9.2. Способен экономически обосновывать принятие решений в профессиональной деятельности в сфере услуг
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	ИУК-10.1. Понимает сущность антикоррупционного законодательства и необходимость нетерпимого отношения к коррупционному поведению
	ИУК-10.2. Способен учитывать требования антикоррупционного законодательства в профессиональной деятельности в сфере услуг

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими **обще профессиональными компетенциями:**

Наименование компетенции	Индикаторы
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ИОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации ИОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности,
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в	ИОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе

избранной сфере профессиональной деятельности	клиентоориентированных технологий. ИОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов ИОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий. ИОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса ИОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения ИОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере ИОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг ИОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности ИОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИОПК-8.1. Понимает принципы работы современных информационных технологий и направления их использования для решения задач профессиональной деятельности ИОПК-8.2. Умеет использовать современные информационные коммуникационные технологии, необходимые для решения задач

профессиональной
деятельности

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата:

Организационно-управленческая деятельность:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Основание
ПК-1. Способен проводить маркетинговый анализ, направленный на выявление возможностей эффективного развития проекта торгово-промышленной выставки	ПК-1.И-1. Способен анализировать и систематизировать большие объемы маркетинговой информации. ПК-1.И-2. Способен применять полученную маркетинговую информацию для принятия управленческих решений в сфере торгово-промышленных выставок	33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги сервиса, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания) ПС 33.019 «Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок»

Проектная деятельность:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Основание
ПК-3. Способен управлять реализацией проекта торгово-промышленной выставки	ПК-3.И-1. Способен формировать команду проекта торгово-промышленной выставки и распределение задач и работ среди специалистов – участников команды проекта торгово-промышленной выставки. ПК-3.И-2. Способен разрабатывать бюджет проекта торгово-промышленной выставки и контроль его выполнения. ПК-3.И-3. Способен осуществлять контроль выполнения плана и управление отклонениями при реализации торгово-промышленной выставки	33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги сервиса, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания) ПС 33.019 «Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок»
ПК-4. Способен обеспечить соответствие маркетингового плана	ПК-4. И-1. Координация взаимодействия структурных подразделений организации по	

торгово-промышленной выставки концепции и бизнес-плану	вопросам разработки и реализации мероприятий маркетингового плана торгово-промышленной выставки. ПК-4. И-2. Организация исполнения планов работ в сфере администрирования, обновления контента и продвижения сайта торгово-промышленной выставки	
--	--	--

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной образовательной программы

6.2.1 Контрольно-измерительные материалы для итоговой оценки сформированности компетенций в рамках государственного экзамена

Наименование компетенции	Вопросы к государственному экзамену	Примеры практикоориентированных заданий
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	1. Общие и специальные методы научного познания. 2. Сущность системного подхода к анализу деятельности предприятий сервиса и основы его применения 3. Основные источники правовой, экономической управленческой информации о деятельности предприятия сервисаили сервиса 4. Специализированные интернет-порталы в сфере сервиса	Привести примеры применения общих и специальных методов научного познания для анализа конкретных проблем в деятельности предприятий сервисаили сервиса На основе представленной таблицы SWOT-анализа деятельности предприятия сервисаили сервиса сделать выводы о возможных перспективах его развития (данные таблиц SWOT-анализа представлены в ФОММ) Составить план анализа конкурентных преимуществ предприятия сервисаили сервиса с использованием системного подхода Представить последовательность изучения информационных источников из предложенного списка для исследования проблемы управления персоналом предприятия сервисаили сервиса (варианты списков

		представлены в ФОММ)
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	5. Основные нормативно-правовые акты регулирования деятельности предприятий сервиса(гостиничного бизнеса) 6. Основные нормативно-правовые акты регулирования деятельности предприятий сервиса 7. Ресурсы предприятий сервиса (материальные, финансовые, информационные, человеческие) 8. Ресурсы предприятий сервиса(материальные, финансовые, информационные, человеческие) 9. Правила оказания услуг сервиса 10. Правила оказания гостиничных услуг	На основе представленной таблицы SWOT-анализа деятельности предприятия сервисаили сервиса сформулировать цель и задачи совершенствования деятельности, определить необходимые для этого ресурсы (данные таблиц SWOT-анализа представлены в ФОММ) На основе информации о ресурсах предприятия сервисаили сервиса сделать вывод об имеющихся ограничениях развития (варианты информации о ресурсах представлены в ФОММ)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	11. Сущность командной работы и ее особенности на предприятиях сервиса 12. Сущность командной работы и ее особенности на предприятиях сервиса 13. Распределение ролей в команде 14. Требования к социальным взаимодействиям на предприятиях сервиса с учётом клиентоориентированности	На основании информации о профессиональных и личностных характеристиках персонала, психологических особенностей сотрудников сформировать команду для работы над новым бизнес-проектом в сфере сервисаили сервиса На основе информации о конфликте на предприятии сервисаили сервиса предложить методы его разрешения с учётом клиентоориентированности
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	15. Основные каналы деловых коммуникаций на предприятии 16. Особенности устной деловой коммуникации на предприятиях сервиса	На основании информации о деловых коммуникациях определить основные ошибки коммуникации

Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	17. Особенности письменной деловой коммуникации на предприятиях сервиса 18. Внутренняя документация на предприятиях сервиса 19. Внутренняя документация на предприятиях сервиса 20. Вежливое обращение в устных коммуникациях на иностранном языке. Требования к деловым письмам на иностранном языке.	На примере делового письма на русском языке определить основные ошибки коммуникации На примере делового письма на иностранном языке определить основные ошибки коммуникации По исходной информации составить приказ о премировании сотрудников подразделения
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	21. Учет социально-культурных норм разных народов при оказании услуг сервиса; 22. Учет социально-культурных норм разных народов особенностей при оказании услуг сервиса 23. Национальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей разных народов и стран	Определить профессионально-этические требования при оказании гостиничных услуг определённой группе клиентов (по заданию) Определить профессионально-этические требования при оказании услуг сервиса определённой группе клиентов (по заданию)
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	24. Основы антикоррупционного законодательства и его применение в сфере сервиса 25. Основы антикоррупционного законодательства и его применение в сфере сервиса	На основе предложенной практической ситуации определить действия по антикоррупционному поведению в сфере сервиса или сервиса (варианты ситуаций представлены в ФОММ)
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	26. Функции управления по А.Файолу 27. Внутрифирменное планирование на предприятии сервиса 28. Координация деятельности подразделений предприятия сервиса 29. Внутрифирменный контроль	По данным о структуре предприятия определить основные виды внутрифирменных планов и показатели, которые их характеризуют. По данным о структуре предприятия определить необходимые виды внутрифирменного контроля По данным о структуре предприятия

		определить основные направления координации деятельности подразделений
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	30. Показатели качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса 31. Методы контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса 32. Работа с жалобами клиентов на предприятиях сервиса	По данным отзывов клиентов (по заданию) определить основные проблемы качества услуг и обслуживания на предприятии сервиса и предложить направления его повышения По данным отзывов клиентов (по заданию) определить основные проблемы качества услуг и обслуживания на предприятии сервиса и предложить направления его повышения
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	33. Основные характеристики рынка услуг 34. Конкурентный анализ рынка услуг 35. Методы исследования рынка услуг 36. Технологии продаж сервисных продуктов 37. Методы продвижения сервисных продуктов	По предложенному описанию определить основные характеристики рынка услуг Для предложенного сервисного продукта дать рекомендации по организации продаж и продвижению По данным конкурентного анализа сформулировать основные конкурентные преимущества предприятий сервиса
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности	38. Показатели, характеризующие прибыль и рентабельность гостиниц 39. Показатели, характеризующие прибыль и рентабельность предприятий сервиса 40. Затраты предприятий сервиса 41. Ценовая политика предприятий сервиса 42. Ценовая политика предприятий сервиса 43. Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности предприятий 44. Показатели эффективности деятельности предприятий сервиса 45. Показатели эффективности деятельности	По данным предприятия определить возможность использования упрощенной системы налогообложения, учета и отчетности По данным предприятия рассчитать показатели прибыли и рентабельности По данным предприятия дать характеристику ценовой политики По данным предприятия проанализировать затраты предприятия

	предприятий сервиса 46. Виды налогообложения предприятий. Основные виды налогов.	
--	--	--

Решение ГЭК об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа, в зависимости от шкалы оценки.

6.2.2 Описание показателей сформированности компетенций в рамках защиты ВКР

	Знания	Умения:	Навыки:
УК-1 - способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;	Методов поиска информации, её критического анализа с использованием системного подхода для решения задач ВКР	Применения методов поиска информации, её критического анализа с использованием системного подхода для решения задач ВКР	Подготовки и написания текста ВКР с использованием корректных: источников информации, методов анализа информации, в том числе системного подхода
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;	Основных правовых норм в выбранной сфере сервисаили Основ выбора способов решения поставленных задач	Обобщать правовые нормы в выбранной сфере сервисаили сервиса Обобщать способы решения поставленных задач	Составления списка нормативно-правовых актов по теме ВКР Формулирования цели и задач исследования при написании ВКР Определения способов решения поставленных задач
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и	Правил деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках	Правильно выбирать стилистические средства русского языка при написании ВКР Подбирать источники на иностранном языке для ВКР	Грамотного стилистически правильного изложения текста ВКР Грамотного публичного выступления на защите ВКР Использования источников на иностранном языке для раскрытия

иностранном(ых) языке(ах)			темы ВКР
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Правильного режима труда и отдыха Принципов организации самостоятельной работы	Определять режим труда и отдыха при подготовке ВКР Поддержания условий для самостоятельной работы, способствующих саморазвитию	Соблюдения режима труда и отдыха при подготовке ВКР Самостоятельного подбора и анализа теоретических и практических материалов, освоение которых способствует саморазвитию
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Принципов здорового образа жизни и разумной физической нагрузки для поддержания работоспособности	Выбирать методы поддержания работоспособности на основе принципов ЗОЖ и физической активности	Поддержания работоспособности в период написания ВКР
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	Основ обеспечения безопасных условия жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности Действий по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте	Анализировать организацию охраны труда и техники безопасности на предприятии Определять перечень действий в чрезвычайной ситуации Определять безопасность условий жизнедеятельности при написании ВКР	Представления анализа организации охраны труда и техники безопасности, перечня действий в чрезвычайной ситуации в ВКР Соблюдения правил безопасности жизнедеятельности при написании ВКР

чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов			
УК-9 - способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Показателей экономической деятельности предприятия	Рассчитывать показатели экономической деятельности предприятия	Интерпретации результатов расчёта показателей экономической деятельности предприятия Обоснования предложений и рекомендаций экономическими расчётами
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Основных технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса	Определять потребность в использовании технологических новаций в деятельности предприятия Готовить информацию для использования современного программного обеспечения для написания ВКР	Анализа использования технологических новаций в деятельности предприятия Использования современного программного обеспечения для написания ВКР
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Целей и задач управления структурными подразделениями предприятий Основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности Методов контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или	Анализировать цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий Анализировать использование на предприятии методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятия и его подразделений в соответствии с целью и задачами ВКР Анализировать использования методов контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий в соответствии с целью и задачами ВКР	Систематизации информации о целях и задачах предприятия и его структурных подразделений и описания на этой основе общей характеристики предприятия Выбора конкретных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятия и его подразделений в соответствии с целью и задачами ВКР Выбора конкретных методов контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий в соответствии с целью и задачами ВКР

	других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности		
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Сущности клиентоориентированных технологий в сервисе Содержания международных и национальных стандартов и регламентов в сфере сервиса и отечественного питания Методов оценки качества услуг и обслуживания в сервисной деятельности Методов контроля качества услуг и обслуживания в сервисной деятельности	Анализировать содержание международных и национальных стандартов и регламентов в сфере сервиса и отечественного питания в соответствии с целью и задачами ВКР Анализировать применение методов оценки качества услуг и обслуживания в сервисной деятельности с учётом клиентоориентированности Анализировать применение методов контроля качества услуг и обслуживания в сервисной деятельности с учётом клиентоориентированности	Использования международных и национальных стандартов и регламентов при оценке качества услуг и обслуживания в соответствии с целью и задачами ВКР Обоснования применения методов оценки качества услуг и обслуживания в соответствии с целью и задачами ВКР с учётом клиентоориентированности Обоснования применения методов контроля качества услуг и обслуживания в соответствии с целью и задачами ВКР с учётом клиентоориентированности
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Методов маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов Методов организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий. Основ формирования и использования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и	Анализировать рынок услуг и методы мотивации потребителей и конкурентов Анализировать использование методов организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий Анализировать специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	Интерпретации результатов анализа рынка услуг и методов мотивации потребителей и конкурентов Разрабатывать предложения по использованию методов организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий исходя из цели и задач ВКР Разрабатывать предложения по использованию специализированных каналов сбыта и технологий продаж исходя из цели и задач ВКР

	услуг		
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Основных производственно-экономических показателей предприятия сервиса Показателей, характеризующих экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия и принимаемых управленческих решений Методов расчёта экономических показателей, в том числе показателей эффективности	Рассчитывать и анализировать показатели, характеризующие производственно-экономическую деятельность предприятия сервиса; Формировать информационную базу принятия экономически обоснованных управленческих решений для предприятия сервиса; Рассчитывать и анализировать показатели, характеризующие экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия;	Интерпретации значений и динамики производственно-экономических показателей предприятия сервиса и оценки тенденций их изменений; Экономического обоснования управленческих решений по развитию деятельности предприятия сервиса; Оценки экономической эффективности управленческих решений по развитию сервисной деятельности предприятия в соответствии с целью и задачами ВКР
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Состава и общего содержания нормативно-правовой документации в сфере сервиса Основ законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг сервиса Состава внутренней документации предприятия и правила документооборота	Осуществлять сбор и систематизацию нормативно-правовой документации, используемой в деятельности конкретного предприятия сервиса; Составлять перечень и анализировать содержание внутренней документации предприятия, а также организацию документооборота с учётом требований законодательства; Систематизировать положения законодательства РФ о предоставлении услуг сервиса и сервиса в соответствии с целью и	Оценки содержания внутренней документации предприятия, а также организации документооборота, в том числе на соответствие законодательству РФ о предоставлении услуг; Разработки предложений по совершенствованию сервисной деятельности с учётом действующих нормативно-правовых актов

		задачами ВКР	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности Содержания положений нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	Анализировать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности на предприятии Систематизировать положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	Оценки организации охраны труда и техники безопасности на предприятии с учётом положений нормативно- правовых актов в данной сфере Оценки соблюдения требований безопасного обслуживания положений нормативно- правовых актов в данной сфере
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Принципов работы современных информационных технологий и направлений их использования для решения задач профессиональной деятельности Методов использования современных информационно-коммуникационных технологий,	Анализировать использование современных информационных технологий в деятельности предприятия Выбирать информационно-коммуникационные технологии, необходимые для решения задач ВКР	Оценки использования современных информационных технологий в деятельности предприятия Использования информационно-коммуникационных технологий для решения задач ВКР и представления её результатов на защите

Рекомендуемые темы ВКР. (Примечание: Перечень является примерным. Конкретная формулировка темы согласовывается с научным руководителем и заведующим кафедрой).

1. Повышение эффективности деятельности развлекательного центра на основе развития услуг сервиса.
2. Организация сервиса в деятельности торгово-развлекательного комплекса.
3. Анимационные программы на предприятиях сервиса.
4. Социально-культурные мероприятия на предприятиях сервиса.
5. Социально-культурные мероприятия в гостиничном бизнесе.
6. Анимационные программы в гостиничном бизнесе.
7. Совершенствование рекламной деятельности предприятия сервиса.
8. Совершенствование рекламной деятельности предприятия сервиса.
9. Организация сервиса в деятельности физкультурно-оздоровительного центра.
10. Разработка мероприятий по привлечению клиентов в предприятие сервиса.
11. Разработка мероприятий по продвижению услуг гостиницы или иного средства размещения.
12. Организация питания туристических групп.
13. Состояние и перспективы развития сферы сервиса (на примере конкретного региона, района, территории, объекта туристического интереса).
14. Состояние и перспективы развития сферы сервиса(на примере конкретного региона, района, территории, объекта туристического интереса).
15. Оценка потенциала средств размещения для развития туризма (на примере конкретного региона)
16. Оценка потенциала сферы сервиса для развития туризма (на примере конкретного региона)
17. Организация питания клиентов в гостинице или ином средстве размещения.
18. Организация деятельности предприятия сервиса
19. Организация деятельности предприятия сервиса
20. Организация сервиса в деятельности санаторно-курортного учреждения.
21. Организация сервиса в деятельности детского оздоровительного лагеря.

22. Повышение эффективности деятельности предприятия сервиса.
23. Повышение эффективности деятельности предприятия сервиса.
24. Улучшение качества обслуживания в гостиничном сервисе.
25. Улучшение качества обслуживания в гостиничном сервисе
26. Организация кейтеринга при проведении конференций.
27. Кейтеринг на предприятиях сервиса.
28. Социальный туризм как новое направление в туристской деятельности.
29. Социальное предпринимательство в сфере сервиса.
30. Совершенствование управления персоналом на предприятии сервиса.
31. Управление конкурентоспособностью предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
32. Управление конкурентоспособностью предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
33. Совершенствование маркетинговой деятельности предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
34. Совершенствование маркетинговой деятельности предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
35. Разработка стратегии развития предприятия сервиса.
36. Разработка стратегии развития предприятия сервиса.
37. Совершенствование системы управления предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
38. Совершенствование системы управления предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
39. Формирование имиджа предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
40. Совершенствование ценовой политики предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
41. Совершенствование обслуживания клиентов предприятия сервиса.
42. Организация контактной зоны в деятельности предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
43. Организация продвижения услуг предприятия сервисачерез Интернет (на примере конкретного предприятия).
44. Совершенствование технологии продаж услуг предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
45. Формирование фирменного стиля предприятия сервиса(на примере конкретной организации).

46. Формирование корпоративной культуры предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
47. Технологии паблик рилейшнз в гостеприимстве (на примере конкретной организации).
48. Психодиагностика клиентов предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
49. Оценка психологического климата на предприятии сервиса(на примере конкретной организации).
50. Франчайзинг в деятельности предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
51. Разработка рекомендаций по (созданию) совершенствованию web-сайта предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
52. Информационное обеспечение предоставления услуг предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
53. Инновации в деятельности предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
54. Инвестиционный проект развития предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
55. Разработка и реализация социального проекта в деятельности предприятия сервиса(на примере конкретного проекта).
56. Совершенствование предпринимательской деятельности предприятия сервиса.
57. Совершенствование применения инновационных технологий на предприятии сервиса (на примере конкретной организации).
58. Франчайзинг в гостиничной индустрии.
59. Рекламная политика предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
60. Повышение эффективности управления современными торгово-промышленными выставками.
61. Управление качеством обслуживания на предприятиях сервиса.
62. Методы продвижения гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
63. Управление предпринимательскими рисками предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
64. Управление затратами предприятия сервиса.
65. Продвижение услуг на предприятии сервиса.
66. Система мотивации персонала предприятия сервиса(на примере конкретной организации).
67. Особенности создания и функционирования службы анимации в

гостинице.

68. Реализация и продвижение услуг фитнес-клуба.
69. Совершенствование услуг питания в обслуживании пассажиров.
70. Формирование имиджа предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
71. Совершенствование ценовой политики предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
72. Совершенствование обслуживания клиентов предприятия сервиса.
73. Организация контактной зоны в деятельности предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
74. Организация продвижения услуг предприятия сервиса через Интернет (на примере конкретного предприятия).
75. Совершенствование технологии продаж услуг предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
76. Формирование фирменного стиля предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
77. Формирование корпоративной культуры предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
78. Технологии публичных релейшнз предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
79. Психодиагностика клиентов предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
80. Оценка психологического климата на предприятии сервиса (на примере конкретной организации).
81. Франчайзинг в деятельности предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
82. Разработка рекомендаций по (созданию) совершенствованию web-сайта предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
83. Информационное обеспечение предоставления услуг предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
84. Инновации в деятельности предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
85. Инвестиционный проект развития предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
86. Разработка и реализация социального проекта в деятельности предприятия сервиса (на примере конкретного проекта).
87. Совершенствование предпринимательской деятельности предприятия сервиса.

88. Совершенствование применения инновационных технологий на предприятии сервиса (на примере конкретной организации).
89. Франчайзинг в общественном питании.
90. Рекламная политика предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
91. Повышение эффективности управления современными ресторанными комплексами.
92. Управление качеством обслуживания на предприятиях сервиса.
93. Методы продвижения услуг сервиса (на примере конкретной гостиницы).
94. Управление предпринимательскими рисками предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
95. Управление затратами предприятия сервиса.
96. Система мотивации персонала предприятия сервиса (на примере конкретной организации).
97. Особенности создания и функционирования службы анимации на предприятии сервиса.
98. Реализация и продвижение услуг фитнес-клуба.
99. Участие предприятий сервиса в гастрономическом туризме.
100. Бизнес-планирование на предприятии сервиса.
101. Управление деятельностью сетевых гостиниц.

6.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

Степень обладания компетенциями в процессе сдачи **междисциплинарного государственного экзамена** оценивается по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он показал высокий уровень владения компетенциями: глубокие и всесторонние знания по выносимому на экзамен материалу в соответствии с учебной программой, владеет основной и дополнительной литературой и требованиями нормативных документов; логически стройно и последовательно излагает изученный материал, демонстрируя умение анализировать различные научные взгляды и аргументированно отстаивать собственную научную позицию; творчески увязывать теоретические положения с будущей практической деятельностью; обладает высокой культурой речи.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он показал средний уровень владения компетенциями: твердые и достаточно полные знания по выносимому на экзамен материалу в соответствии с учебной программой,

уверенно ориентируется в основной литературе, знает требования нормативных документов; последовательно излагает изученный материал, предпринимает попытки анализировать различные научные взгляды и обосновать собственную теоретическую позицию, допуская при этом незначительные ошибки; умеет увязывать теоретические положения с будущей практической деятельностью; отличается развитой речью.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он показывает уровень владения компетенциями на базовом уровне: твердые знания по выносимому на экзамен материалу в соответствии с учебной программой, ориентируется лишь в некоторых литературных источниках, знает отдельные требования нормативных документов; изученный материал излагает репродуктивно, допуская некоторые ошибки; предпринимает попытки анализировать различные научные взгляды, обосновать собственную научную позицию по требованию преподавателя; с трудом умеет установить связь теоретических положений с будущей практической деятельностью; речь не всегда логична и последовательна.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он демонстрирует свое не владение компетенциями, незнание основных положений выносимого на экзамен материала; не ориентируется в основных литературных источниках; не знает требований нормативных документов; не в состоянии дать самостоятельный ответ на вопросы, обосновать собственную научную позицию; не умеет устанавливать связь теоретических положений с будущей практической деятельностью; речь слабо развита и маловыразительна.

Студент, получивший «неудовлетворительную» оценку, допускается к повторной сдаче экзамена в соответствии с действующими на указанный момент НПА.

Контроль выполнения ВКР по форме должен быть формирующим, т.е. основанным на обратной связи от научного руководителя к студенту. При такой форме контроля руководитель ВКР, ознакомившись с результатом его работы по определенному виду (этапу), получает возможность в оперативном режиме корректировать работу студента. В результате основанная на обратной связи формирующая оценка превращается в эффективный инструмент обучения.

Результатом ВКР является выпускная квалификационная работа бакалавра, которая представляется студентом научному руководителю на проверку, проходит проверку на кафедре и на объем заимствований в системе Антиплагиат-ВУЗ. После защиты ВКР размещается в электронно-библиотечной системе ГИЭФПТ.

Студент в конце восьмого семестра сдает на кафедру выполненную ВКР, подписанную лично, руководителем ВКР и заведующим кафедрой. К работе прикладывается отзыв руководителя ВКР и отчет о проверке ВКР на объем заимствований. По результатам защиты ВКР перед государственной экзаменационной комиссией выставляется дифференцированная («отлично»,

«хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») **итоговая оценка за ВКР.** При определении оценки принимается во внимание уровень теоретической и практической подготовки студентов, самостоятельность суждения о полученных результатах, качество оформления работы, ход ее защиты и уровень сформированности компетенций.

«Отлично» выставляется за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, в ней представлено глубокое освещение избранной темы в тесной взаимосвязи с практикой, а ее автор показал свою способность и умение, опираясь на полученные углубленные знания, умения и сформированные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения. Работа имеет положительный отзыв научного руководителя. При защите ВКР студент-выпускник показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, а во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики, раздаточный материал и т.п.) либо материалы презентации, легко отвечает на поставленные вопросы, убедительно доказывает сформированность компетенций, предусмотренных ФГОС.

«Хорошо» выставляется за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлены достаточно подробный анализ и критический разбор практической деятельности, последовательное изложение материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями. Студент показывает свою способность и умение, опираясь на полученные углубленные знания, умения и сформированные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагает специальную информацию, научно аргументирует и защищает свою точку зрения. Работа имеет положительный отзыв научного руководителя. При защите ВКР студент-выпускник показывает хорошее знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, материалы презентации, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы, но не на все из них дает исчерпывающие и аргументированные ответы, при этом демонстрирует сформированность компетенций, предусмотренных ФГОС.

«Удовлетворительно» выставляется за квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, но имеет поверхностный анализ и недостаточно критический разбор, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения. Во время доклада в целом использует наглядные пособия

(таблицы, схемы, графики, раздаточный материал и т.п.) либо материалы презентации, однако они имеют отдельные недостатки и ошибки в содержании и(или) оформлении. В отзыве руководителя ВКР имеются замечания по содержанию работы и методике исследования. При защите ВКР выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, допускает существенные недочеты, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы, компетенции, предусмотренные ФГОС, сформированы на базовом уровне.

«Неудовлетворительно» выставляется за квалификационную работу, которая не носит исследовательского характера, не имеет анализа, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях кафедры. В работе нет выводов либо они носят декларативный характер. В отзыве руководителя ВКР имеются серьезные критические замечания. При защите работы студент-выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия, раздаточный материал или презентация, либо они выполнены с существенными недостатками и (или) ошибками в данных. студент не доказал сформированность некоторых компетенций, предусмотренных ФГОС.

При определении оценки принимается во внимание уровень теоретической и практической подготовки студентов, самостоятельность суждения о полученных результатах, качество оформления работы и ход ее защиты.

7. Перечень рекомендованной основной и дополнительной литературы

а) нормативные правовые акты:

1. "Конституция Российской Федерации"(принята всенародным голосованием 12.12.1993)(с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).Режим доступа: <http://www.constitution.ru/>

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1(ред. от 01.05.2017)"О защите прав потребителей". Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

3. "ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги сервиса. Классификация и общие требования». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200107325>

б) основная литература:

1. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях сервиса : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — 3-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 416 с. - ISBN 978-5-

394-03803-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091555>

2. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2019. - 160 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007945>

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

в) дополнительная литература:

4. Башин, Ю. Б. Кейтеринг : учебное пособие / Ю. Б. Башин, Н. В. Телепченкова. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. - 126 с. - ISBN 978-5-9558-0424-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1048490>

5. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5 -4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1020587>

6. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учебное пособие / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина ; под общ. ред. Т. В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004805-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1078152>

7. Васюкова, А. Т. Проектирование предприятий сервиса : практикум / А. Т. Васюкова. - Москва : Дашков и К, 2018. - 144 с. - ISBN 978-5-394-00699-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430289>

8. Давыдкина, И. Б. Проектирование и организация торгового пространства предприятий розничной торговли и сервиса: Учебное пособие / Давыдкина И.Б. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 266 с. (Высшее образование)ISBN 978-5-16-105727-8 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/899751>

9. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>

10. Жариков, В. М. Практическое руководство инженера по охране труда / В. М. Жариков. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-9729-0358-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1053332>

11. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082302>
12. Варфоломеева, А. О. Информационные системы предприятия : учебное пособие / А. О. Варфоломеева, А. В. Коряковский, В. П. Романов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 330 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-012274-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002067>
13. Казакова, Н. А. Управленческий анализ: комплексный анализ и диагностика предпринимательской деятельности : учебник / Н. А. Казакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 261 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005758-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1080638>
14. Касьянова, С. А. Бухгалтерский учет в ресторанно-гостиничном бизнесе и туризме : учебник / С.А. Касьянова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 215 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1171922. - ISBN 978-5-16-016503-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1171922>
15. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 320 с.: - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-745-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1064623>
16. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник для бакалавров / под ред. А. Л. Абаева, В. А. Алексунина, М. Т. Гуриевой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 433 с. - ISBN 978-5-394-03753-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091105>
17. Мрыхина, Е. Б. Организация производства на предприятиях сервиса : учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0858-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1099231>
18. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 138 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976597>
19. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 135 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/7694. - ISBN 978-5-16-010354-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1210065>
20. Предпринимательство в индустрии сервиса: Учебное пособие / Орел Ю.В., Вайцеховская С.С., Тельнова Н.Н. - Ставрополь:СтГАУ -

"СЕКВОЙЯ", 2017. - 117 с.: ISBN. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976605>

21. Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>

22. Современные информационно-коммуникационные технологии для успешного ведения бизнеса : учебное пособие / Ю. Д. Романова, Л. П. Дьяконова, Н. А. Женова [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 279 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-006873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1032203>

23. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг : учебник / Т.А. Тультаев. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 208 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-005021-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1070534>

24. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 248 с. - ISBN 978-5-394-03326-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091875>

25. Фридман, А. М. Экономика предприятия сервиса : учебник для бакалавров / А. М. Фридман. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 462 с. - ISBN 978-5-394-03538-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093158>

26. Чернов, В.А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристский бизнес: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / В.А. Чернов; под ред. М.И. Баканова. — 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 639 с. - ISBN 978-5-238-01633-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028901>

27. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и сервиса: учебное пособие / А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 335 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0502-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002736>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения общей программы

г) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru>

2. Официальный сайт Администрации Ленинградской области. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.lenobl.ru>.
3. Официальный сайт РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера). [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rbc.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU//[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
5. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. – <http://rha.ru>
6. Официальный сайт Федерации Рестораторов и Отельеров (ФРиО) URL: <https://frio.ru/company/>
7. ProHotel Портал про гостиничный бизнес. <https://prohotel.ru/>
8. Официальный сайт Общенационального Союза Индустрии Сервиса(ОСИГ) URL: <https://ocig.ru/>
9. Туристический портал «В Отпуск.Ру». – <http://www.votpusk.ru>
10. Электронная библиотека Российской Государственной библиотеки // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.rsl.ru/>
11. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека – online» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>
12. Электронно-библиотечная система Znanium.com// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/>
13. Общероссийская Сеть распространения правовой информации КонсультантПлюс// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
14. Университетская Информационная Система (УИС) РОССИЯ// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>
15. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.edou.ru/enc/primeri.php>

9. Методические указания для обучающихся по написанию и защите ВКР

Объем ВКР на степень бакалавра должен составлять, как правило, 65-70 страниц (без приложений).

Материал должен быть авторски обработан, систематизирован и надлежащим образом оформлен. Не следует без необходимости включать в выпускную квалификационную работу общеизвестные сведения; общие положения; сведения, полученные не при выполнении выпускной квалификационной работы, а следовательно, не относящиеся к ее теме и заданию. Общими требованиями к выпускной квалификационной работе являются: четкость построения; логическая последовательность и преемственность изложения материала; убедительность аргументации анализа, расчетов и предложений; краткость и четкость формулировок; конкретность изложения результатов работы; доказательность выводов и обоснованность рекомендаций.

Работа комплектуется в следующей последовательности:

- заявление об отсутствии заимствований и самостоятельном характере выпускной квалификационной работы с личной подписью студента
- результаты проверки заимствований в системе Антиплагиат
- отзыв научного руководителя
- титульный лист
- задание на выполнение работы
- содержание
- введение (2-4 стр.)
- основная часть работы (требования к написанию основной части смотри далее) (50-60 стр.)
- заключение (2-4 стр.)
- список использованной литературы
- приложения

Для отзыва при сшивании ВКР перед титульным листом прикрепляется прозрачный файл.

Содержание включает наименование всех глав, параграфов и подпараграфов с указанием номеров страниц, на которых размещается начало материала глав, параграфов (подпараграфов).

Например:

Содержание		с
Введение.....		4
1		
1.1		
1.2		
2		
3		
Заключение.....		75
Список использованной литературы.....		79
Приложения.....		80

В разделе «Содержание» слова Глава, параграф не пишутся. Названия глав и параграфов начинаются с прописной буквы, далее используются строчные буквы. Полужирное выделение не допускается.

Введение. Оно должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы, основные и исходные данные для разработки темы, обоснование актуальности проведения исследования, отражать значение изучаемого вопроса. Во введении необходимо представить следующие разделы:

- Актуальность темы;
- Цель работы;
- Задачи работы;

Объект исследования;
Предмет исследования;
Теоретическая и методологическая основа исследования;
Информационная основа исследования;
Методы исследования;
Структура работы.

При доказательстве *актуальности темы* целесообразно дать характеристику современного состояния и перспектив развития направления сервисной деятельности, которое предполагается рассматривать, его роль в обеспечении потребностей населения в услугах социально-культурного сервиса в сфере сервиса или сервиса; обосновать необходимость совершенствования деятельности сервисных организаций, работающих в данном направлении.

Цель работы – это то, на что в конечном итоге направлено написание работы. Примеры формулировки цели:

Цель работы: разработать направления повышения эффективности деятельности гостиницы;

Цель работы: разработать предложения по продвижению услуг ресторана.

Задачи работы конкретизируют цель и связаны со структурой работы.

Пример:

Цель работы: разработать направления повышения эффективности деятельности гостиницы;

Задачи работы:

- рассмотреть теоретические основы организации деятельности гостиниц и оценки её эффективности;
- провести анализ деятельности гостиницы «Х»
- предложить меры по повышению эффективности деятельности гостиницы «Х».

Объект исследования – это, как правило, организация (в которой студент проходил преддипломную практику, например, гостиница «Х»).

Предмет исследования – это, как правило, исследуемые процессы, протекающие в рамках объекта исследования (например, процессы оказания услуг клиентам гостиницы.)

Теоретическая и методологическая основа исследования – это теоретические воззрения отечественных и зарубежных ученых, методологические и методические разработки, использованные при написании работы. Например: «Теоретической и методологической основой выпускной квалификационной работы послужили труды отечественных и зарубежных ученых в области теории управления социально-экономическими системами, теории развития сферы услуг, гостиничного бизнеса».

Информационная база ВКР – это указания на использованные информационные источники. Например: «Информационную базу

исследования составили международные правовые акты, а также законодательные и нормативные акты РФ и субъектов РФ в области регулирования сервисной деятельности в сфере сервиса, данные государственной и ведомственной статистики, официальных сайтов государственных и общественных организаций».

Методы исследования – здесь излагаются использованные при написании работы общенаучные и специальные методы. Например: «В основу написания выпускной квалификационной работы положен системный подход, приемы и методы статистического и логического анализа, были использованы методы опроса, экспертных оценок, экономического анализа».

Структура работы – здесь кратко излагается основной круг вопросов, исследованных в работе. Например: «Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы, приложений. Во введении представлены актуальность, цели и задачи работы, объект и предмет исследования, методология и методы исследования, структура работы. В первой главе рассмотрены теоретические основы организации деятельности гостиниц и оценки её эффективности. Во второй главе проведен анализ деятельности гостиницы «Х». В третьей главе представлены основные направления повышения эффективности деятельности гостиницы «Х». В заключении приведены самостоятельные выводы и рекомендации. В приложениях представлены вспомогательные материалы, а также раздел по охране труда и технике безопасности».

Основная часть выпускной квалификационной работы должна содержать изложение теоретического обоснования, сущности, методики и основных результатов выполненной работы. Здесь излагаются теоретические основы, краткая история поставленной проблемы, рассматриваются и анализируются различные точки зрения, описываются проведенные наблюдения и эксперименты, полученные результаты, дается всесторонний и объективный анализ собранного фактического материала, делаются обобщения, в конце каждой главы подводятся итоги, делаются выводы. Итогом выпускной квалификационной работы являются самостоятельные предложения и рекомендации, направленные на совершенствование оказания услуг в организации, явившейся объектом исследования. Слова «Основная часть» в содержании не указываются.

Текст ВКР должен опираться на действующие нормативные и законодательные акты, современную научную литературу, актуальные статистические данные. При написании работы студент должен продемонстрировать умение подбирать, анализировать и обобщать теоретический и фактический материал, критически оценивать практику деятельности в сфере сервиса, выявлять проблемы и тенденции, «узкие места», формулировать собственные предложения и рекомендации.

Необходимо обратить особое внимание на современность представляемых законодательных и нормативных актов. Во избежание ошибок рекомендуется пользоваться информационно-правовыми системами

«Гарант», «Консультант», данными официальных сайтов органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления.

Законодательную базу следует изучать в определенной последовательности:

- Международные правовые акты в исследуемой области
- Конституция РФ;
- Федеральные законы;
- Указы Президента;
- Постановления правительства РФ;
- нормативные акты исполнительной власти РФ;
- Законы и иные нормативные акты субъекта Федерации, в котором находится объект исследования (в дипломных работах студентов ГИЭПФТ в большинстве случаев это будут законы и нормативные акты Ленинградской области);
- акты органов местного самоуправления;
- государственные стандарты, регламенты, методические указания, типовые инструкции и т.п.
- внутренние нормативные документы организации (устав, должностные инструкции и т.п.).

В той же последовательности использованные при написании работы элементы законодательной базы указываются в списке использованной литературы.

Основная часть разбивается на главы, главы на параграфы. Каждая глава должна состоять не менее чем из двух параграфов. В конце каждой главы приводятся выводы.

В первой главе рассматриваются теоретические аспекты поставленной проблемы, приводится обзор работ, посвященных тем или иным сторонам проблемы, даются основные определения. Содержанием первой главы может являться анализ сущности, особенностей организации и перспектив развития одного из направлений сервисной деятельности в сфере сервисаили сервиса. Целесообразным является анализ рынка соответствующих услуг в выбранном регионе. Однако по согласованию с научным руководителем такой анализ может быть представлен и во второй главе, если это соответствует логике работы. Дается характеристика культурно-исторических, национальных и религиозных традиций внешней среды деятельности предприятия сферы сервисаили сервиса. При представлении теоретической части ссылки на источники, включенные в список используемой литературы, обязательны. Не допускается написание теоретической части по малому количеству источников (менее 30), либо только на основании материалов учебников и учебных пособий. Необходимо использование монографий, научных статей из периодических изданий, данных официальных сайтов государственных структур, общественных организаций, сервисных предприятий и их ассоциаций, материалов научно-практических конференций. Анализ зарубежного опыта приветствуется.

Типовая структура второй главы (пример):

1. Теоретические основы управления деятельностью гостиниц

- 1.1. Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса
- 1.2. Культурно-исторические, национальные и религиозные традиции внешней среды деятельности гостиницы (конкретного региона)
- 1.3. Методы управления гостиницей.

Представленная структура первой главы является примерной. Структура первой главы разрабатывается в соответствии с целью и задачами ВКР.

Во второй главе представляется, **как правило**, анализ объекта исследования. Она отражает следующие основные стороны деятельности:

- общая организационно-экономическая характеристика деятельности организации (краткие исторические сведения об организации, направления деятельности (по ОКВЭД и уставу), характеристика организационной структуры, функций и направлений деятельности подразделений и служб предприятия, их координации, внутренняя документация предприятия и организация документооборота, характеристика внутрифирменного контроля, включая контроль качества);

- характеристика предлагаемых услуг, их видов и ассортимента, их преимуществ и недостатков (либо – характеристика реализуемых направлений деятельности), оценка качества услуг и обслуживания);

- нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность организаций, включая международные и национальные стандарты, а также правила оказания услуг

- общий анализ рыночной среды деятельности предприятия, а также анализ ближайших конкурентов предприятия

- характеристика материальных ресурсов (здания, оборудования, сырья и материалов), контактной зоны, уровня технико-технологической оснащенности и обеспеченности материальными ресурсами на предприятии, в том числе анализ использования технологических новаций, информационно-коммуникационных технологий и программного обеспечения на предприятии)

- комплексная характеристика потребителей и деловых партнёров предприятия, особенностей деловых коммуникаций с учётом национальных, психологических и иных характеристик

- комплексная характеристика персонала (по полу, возрасту, квалификации; профессионально-этические требования к персоналу при взаимодействии с потребителями и деловыми партнёрами, система оплаты труда и премирования, система мотивации персонала)

- финансово-экономические показатели, характеризующие деятельность подразделений предприятия (налогообложение, финансовая документация и основные финансово-экономические показатели, их расчёт и

анализ, ценообразование и ценовая политика, скидки и акции, оценка эффективности направлений деятельности организации)

-методы продвижения, технологии продаж и каналы сбыта сервисных продуктов и услуг; рекламная деятельность

- стратегический анализ деятельности предприятия сервиса (SWOT-анализ деятельности предприятия сервиса; определение стратегических направлений развития предприятия и тактических задач по их реализации).

Типовая структура второй главы (пример):

2. Анализ деятельности гостиницы «Х»

2.1. Общая организационно-экономическая характеристика деятельности организации

2.2. Характеристика услуг гостиницы и их нормативно-правовой регламентации

2.3. Анализ рыночной среды деятельности предприятия и ближайших конкурентов.

2.4. Характеристика материальных ресурсов, контактной зоны и технологических новаций.

2.5. Комплексная характеристика потребителей и деловых партнёров предприятия

2.6. Комплексная характеристика персонала, особенностей командной работы и мотивации

2.7. Финансово-экономические показатели, характеризующие деятельность подразделений предприятия

2.8. Маркетинговая и рекламная деятельность

2.9. Стратегический анализ деятельности предприятия сервиса.

Представленная структура второй главы является **примерной**. Структура второй главы разрабатывается в соответствии с целью и задачами ВКР. Глубина проработки параграфов, их конкретный перечень зависит от цели и задач работы и определяется по согласованию с научным руководителем.

Если выпускная квалификационная работа носит научно-исследовательский характер, содержание второй главы носит индивидуальный характер, *согласовывается с научным руководителем и заведующим кафедрой*.

Основной задачей написания второй главы является выявление проблемных сторон деятельности, нуждающихся в совершенствовании

Третья глава носит прикладной, практический характер. Здесь излагаются результаты анализа перспектив развития соответствующего направления сервисной деятельности в сфере сервиса, предлагаются меры по совершенствованию организации работы, представляются собственные разработки в соответствии с темой ВКР (например, снижение издержек на предоставление соответствующих услуг, изменения в ценовой политике, развитие рекламной деятельности, повышение квалификации персонала и т.п.). *Эти предложения подробно раскрываются, доказываются их*

целесообразность. Приводится экономическое обоснование предложений (например, предлагаемого проекта, переподготовки персонала, рекламной кампании), где представляется оценка затрат, источников их финансирования, предполагаемого дохода, эффективности. Возможна формулировка предложений на основании зарубежного опыта, опыта других регионов, деятельности других организаций, выполняющих схожие функции.

Вторая и третья главы работы выполняются на материалах, собранных во время преддипломной практики.

Заключение характеризует итог всей проделанной работы, в нем представлены выводы и предложения. Они должны вытекать из результатов исследований по каждому разделу работы, включая обзор литературы. Формулировать выводы и предложения следует кратко и более конкретно дать оценку полноты решений поставленных задач, разработанных рекомендаций с точки зрения их практической значимости. *Следует указать, в чем заключается самостоятельный вклад автора* (что именно сделано самостоятельно: что проанализировано, что предложено по результатам анализа с целью совершенствования деятельности объекта исследования).

Типовая структура третьей главы (пример):

3. Предложения по совершенствованию управления гостиницей «Х»

3.1. Проект мероприятий по совершенствованию управления подразделениями гостиницы

3.2. Расчёт эффективности предложенных мероприятий

Представленная структура третьей главы является примерной. Структура третьей главы разрабатывается в соответствии с целью и задачами ВКР. Соответственно, перечень параграфов может быть изменен. Обязательным является определение эффекта или эффективности реализации предложенных мероприятий.

Список используемой литературы должен включать не менее 30 источников, включая электронные. *В списке литературы должно быть не менее двух источников на иностранном языке по теме работы*, которые автор использовал при написании текста ВКР. После списка литературы необходимо поставить свою подпись и дату завершения написания выпускной квалификационной работы.

Приложения. Здесь помещается материал, иллюстрирующий основной текст работы. Кроме того, в ВКР должно быть **ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ** приложение:

Приложение: Техника безопасности и охрана труда на предприятии

В этом приложении должны быть кратко отражены следующие вопросы:

- 1.1. Нормативно-правовая база правил и требований охраны труда и техники безопасности в деятельности предприятия сферы услуг (места прохождения практики);

- 1.2. Вредные и опасные факторы среды в деятельности конкретного предприятия сферы услуг – объекта производственной практики
- 1.3. Правила действий при возникновении чрезвычайных ситуаций
- 1.4. Организация охраны труда и соблюдения техники безопасности на предприятии

Объем приложений НЕ включается в общий объем работы. По желанию студента при проверке на заимствования Приложения могут не включаться в программу проверки.

Необходимо подчеркнуть, что описательные работы, в которых отсутствует самостоятельный вклад автора, а выводы и рекомендации носят слишком общий характер, не конкретизируются применительно к объекту исследования, не соответствуют требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам и не допускаются до защиты.

Текст выпускной квалификационной работы должен быть набран на персональном компьютере и распечатан на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 х 97 мм), шрифт 14 пт (Times New Roman), с межстрочным интервалом – 1,5. Требования к полям: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

Каждая глава, а также введение, выводы и предложения начинаются с новой страницы. Расстояние между названием главы и текстом должно быть равно одному интервалу. Такое же расстояние делают между названиями главы и параграфа. Точку в конце заголовка, располагаемого по ширине с абзацного отступа строки, не ставят. Не рекомендуется подчеркивать заголовки. Не допускается переносить часть слова в заголовке.

Абзацы начинаются с новой (красной) строки, их печатают с отступом, равным 1,25 см.

В процессе печатания текста при переходе на следующую страницу не рекомендуется:

- отрывать одну строку текста или слово от предыдущего абзаца, лучше напечатать на текущей странице;
- начинать одну строку нового абзаца на заканчивающейся странице, лучше начать новый абзац на другой странице;
- начинать в конце странице слово с переносом, лучше перенести это слово на новую страницу;
- отрывать название таблицы, рисунка от их содержания.

Введение, заключение, главы, печатаются с новой страницы. Каждый следующий параграф внутри главы начинается с той же страницы, на которой закончился предыдущий. Если на странице помещается только заголовок нового параграфа либо 2-3 строки, рекомендуется начать его с новой страницы, а предыдущий текст выровнять либо добавить материал.

Перед новым параграфом (начиная со второго) пропускаются две строчки. Перед первым параграфом каждой главы пропускается одна строчка. Перед подпараграфом строчка не пропускается. После заголовков

разделов работы, параграфов и подпараграфов пропускается строчка.

Названия разделов выпускной квалификационной (бакалаврской) работы (введение, содержание, главы, заключение), а также названия параграфов выравниваются по ширине с абзацным отступом, начинаются с заглавной буквы (далее используются строчные), выделяются **полужирным шрифтом**. В конце названий точка не ставится.

Выпускная квалификационная работа должна быть надлежащим образом оформлена. Все листы работы и приложения следует аккуратно подшить (сброшюровать) в папку для дипломных работ.

Вписывать в текст отдельные слова, формулы, условные знаки (от руки чертежным шрифтом), а также выполнять схемы и рисунки допускается только черными чернилами или черной тушью. Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе оформления текста, должны быть исправлены на пишущей машинке (компьютере) или от руки черными чернилами.

Логика изложения материала должна быть построена так, чтобы было увязано содержание отдельных глав между собой и отдельных подразделов внутри глав. Изложение должно вестись в безличной форме, а при изложении своей точки зрения, позиции по отдельным вопросам изложение ведется от первого лица во множественном числе (например "полагаем", "по нашему мнению", "наш анализ" и т. п.).

Разделы (главы) и подразделы (параграфы) должны иметь содержательные заголовки. Заголовки разделов (глав) печатаются прописными буквами по ширине с абзацного отступа, заголовки подразделов (параграфов) - строчными (кроме первой прописной). Если заголовок состоит из двух или более предложений (хотя этого желательно избегать), их разделяют точкой. В конце заголовка точку не ставят. Подчеркивать заголовки и переносить слова в заголовках не допускается.

Номера страниц проставляются арабскими цифрами в правом верхнем углу страницы. Титульный лист не нумеруется, но считается.

Страницы выпускной квалификационной работы бакалавра должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами от титульного листа до последней страницы с приложениями, включая все листы с иллюстрациями, таблицами и т.п., расположенными внутри текста. На титульном листе и задании номер страницы не ставится, хотя в общую нумерацию они входят. Лист «Содержание» нумеруется как лист № 3.

Главы выпускной квалификационной работы бакалавра должны иметь порядковые номера в пределах работы, обозначенные арабскими цифрами без точки и записаны с абзацного отступа (абзац равен 5 знакам). Слова глава, параграф не пишутся ни в разделе «Содержание», ни в заголовках в основной части. Параграфы должны иметь нумерацию в пределах каждой главы. Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа, разделенных точкой. В конце номера параграфа точка не ставится.

Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной по всей ВКР

работе, включая приложения.

В содержании последовательно перечисляются заголовки разделов (глав), подразделов (параграфов) и приложений и указываются номера страниц, на которых они помещены. Содержание должно включать все заголовки.

Все иллюстративные материалы, включаемые в работу (рисунки, схемы, диаграммы, графики), должны быть аккуратно оформлены. Иллюстрации обозначаются словом "Рисунок " и нумеруются арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всей работы. Рисунки должны размещаться сразу после ссылки на них в тексте. Размещать их следует так, чтобы их можно было рассматривать без поворота работы, или чтобы для их рассматривания надо было повернуть работу по часовой стрелке. Каждый рисунок должен сопровождаться содержательной подписью, которая печатается под рисунком по ширине страницы в одну строку с номером. Например:

Рисунок 1 – Структура управления

Цифровой материал, классификации и т. п. рекомендуется оформлять в виде таблиц. Каждая таблица должна иметь содержательный заголовок, помещаемый под словом "Таблица" над соответствующей таблицей. Слово "Таблица" и заголовок начинаются с прописной буквы с абзацного отступа и не подчеркиваются.

Заголовки граф таблиц должны начинаться с прописных букв; подзаголовки со строчных, если они составляют одно предложение с заголовком, и с прописных, если они самостоятельные. Таблицы следует размещать так, чтобы их можно было читать без поворота работы или так, чтобы для ее чтения надо было повернуть работу по часовой стрелке. При переносе таблицы на следующую страницу головку таблицы следует повторить, и над ней помещают слова "*Продолжение таблицы*" с указанием ее номера. Если заголовок таблицы громоздкий, допускается его не повторять; в этом случае пронумеровывают графы и повторяют их нумерацию на следующей странице. Не допускается оставлять в таблице пустые графы. В этом случае либо ставится прочерк, либо пишется «нет данных».

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всей работы. При оформлении таблицы в левом верхнем углу начиная с красной строки с прописной буквы пишут слово «Таблица», далее ставится ее номер и без абзацного отступа через тире пишется заголовок таблицы. Заголовок (название таблицы) следует писать с прописной буквы, без точки в конце. Например:

Таблица 2 – Сравнительная характеристика загрузки гостиниц

Гостиницы	Уровень загрузки номерного фонда	
	Высокий сезон	Низкий сезон
X		
Z		
E		

R		
---	--	--

Разделение заголовков боковых и граф диагональными линиями не допускается.

Если все показатели, приведенные в графах таблицы, выражены в одной и той же единице измерения, то её обозначение необходимо помещать над таблицей в ее названии через запятую.

Цифры в графах таблиц должны проставляться так, чтобы разделы чисел во всей графе были расположены один под другим. В одной графе должно соблюдено одинаковое число десятичных знаков для всех значений величин.

При ссылке на таблицу указывают ее полный номер; слово "Таблица" пишется в сокращенном виде, например: "Табл. 12". При повторных ссылках на таблицы и иллюстрации следует указывать сокращенно слово «смотри», например: см. табл. 2, см. рис. 3.

Формулы в работе следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. При ссылке в тексте на формулу указывается ее полный номер в скобках, например: "В формуле (12)". Пояснения символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу, если они не пояснены ранее в тексте, должны быть приведены непосредственно под формулой. Пояснения каждого символа следует давать с новой строки в той последовательности, в которой символы приведены в формуле. Первая строка пояснения должна начинаться со слова "где" без двоеточия после него.

Пример 1:

$$U(x,y)=2x+y \quad (4).$$

Пример 2:

$$U(x,y)=2x+y \quad (4),$$

где x - ...;

y -

На все приведенные в работе заимствования, цитаты, цифровые и иллюстративные материалы, положения, аргументирующие позицию автора, должны быть сделаны ссылки на источник информации. Ссылки должны даваться постранично с указанием после заимствованного материала в квадратных скобках номера источника по библиографическому списку (списку источников), например, [18, с. 125].

Гост 1.5-85 допускает:

- сокращения слов, употребляемых только с цифрами или буквами. Например: раз. 1-раздел 1, п. 2-пункт 2, рис. 4 – рисунок 4, табл. 8 – таблица 8, с. 8-13 – страница 8-13.
- общепринятые сокращения употребляются в любом контексте, независимо от того, с какими словами они соседствуют.

Например:

год, годы – г. гг. (при цифрах)

город – г. (при названии)

дом – д.

область – обл.

поселок – пос.

прочее – пр.

другой (другие) – др.
железнодорожный – ж.д.
и так далее – и т.д.
и тому подобное - и т.п.
копейка – коп.
миллиард – млрд.
миллион – млн.
статья – ст. (при цифрах)

пункт – п.
район – р-н, (при названии)
рубль – руб.
село – с. (при названии)
смотри – см.
то есть – т.е.
тысяча – тыс.

■ сокращение слов при датах в цифровой форме. Например: г. – год, гг. – годы (2001 г., 2003-2007 гг.). При использовании в тексте курсовой работы других сокращений следует во введении указать какие сокращения слов использовались при написании курсовой работы, например: Техничко-экономическое обоснование (ТЭО).

Список использованной литературы может быть составлен в алфавитном порядке в последовательности:

- законодательные и нормативно-методические документы и материалы;
- специальная и научная отечественная и зарубежная литература (монографии, брошюры, научные статьи и т.п.);
- статистические, инструктивные и отчетные материалы предприятий, организаций и учреждений.

Приложения оформляют как продолжение выпускной квалификационной работы на последующих его страницах располагая их в порядке ссылок в тексте.

Если приложение одно, его помещают сразу после списка использованной литературы. Если приложений несколько, то после списка используемой литературы помещают страницу, на которой посередине, выравнивая от центра, помещают заголовок «ПРИЛОЖЕНИЯ», который печатается заглавными буквами вразрядку 24 размером шрифта, полужирное выделение. Этот лист и сами приложения имеют сквозную нумерацию.

В правом верхнем углу каждого нового приложения пишется заглавными буквами слово ПРИЛОЖЕНИЕ без кавычек и ставится его номер (знак № не указывается), полужирное выделение отсутствует. Каждое приложение должно иметь заголовок. Заголовок приложения указывается в верхней части, с прописной буквы (далее строчные), выделяется полужирным шрифтом, выравнивается от центра. Каждое приложение следует начинать с нового листа (страницы) В общий объем работы объем приложений не входит.

В приложения следует включать вспомогательный материал, необходимый для полноты изложения результатов ВКР:

- справки о внедрении результатов исследования;
- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- промежуточные математические доказательства, формулы, расчеты;
- инструкции и методики, описание алгоритмов и программ задач, решаемых на ЭВМ, разрабатываемых в процессе выполнения выпускной

квалификационной (бакалаврской) работы;

- иллюстрации вспомогательного характера;
- первичную документацию социальной организации.

Нумеруют приложения последовательно арабскими цифрами (без знака №). Например: Приложение 1, Приложение 2 и т.д.

В содержании ВКР указывается слово «Приложение» («Приложения») и номер первой страницы, с которой приложения начинаются. Названия приложений в содержании не приводятся.

Структура выступления на защите выпускной квалификационной работы может включать следующие основные аспекты:

Уважаемые члены государственной аттестационной комиссии!

Вашему вниманию представляется выпускная квалификационная работа на тему «.....».

Выбранная тема является актуальной, поскольку ... (характеристика актуальности в 2-3 предложениях).

Основной целью работы является

Задачи работы

Объект исследования....

В первой главе рассмотрены такие вопросы, как ... (краткая характеристика вопросов).

Выводы по первой главе.

Во второй главе рассмотрены следующие вопросы

Выводы по второй главе.

.....

На основании проведенного исследования сформулированы следующие предложения и рекомендации

Доклад окончен. Спасибо за внимание.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

1) Операционная система (MicrosoftWindowsXP, 7, 8.X *Проприетарная*);

2) Пакет офисных программMicrosoft Office Professional 7 (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access *Проприетарная*);

3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader*GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;

2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

11. Материально-техническая база для проведения государственной итоговой аттестации

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории (для написания/оформления отчета):	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 43 (ул. Рощинская, 5)	1
2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 43	17
3.	Специализированные аудитории (для консультирования, защиты отчета и ВКР):	
	Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 212 (ул. Рощинская, 5)	1
4.	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 212	1
	мультимедийный проектор № 212	1
	компьютер с программным обеспечением № 212	4

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Заочный факультет

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

Допустить к защите
Зав. кафедрой _____

« ____ » _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

(18 размер шрифта, выделение полужирное, заглавными буквами)

на тему *(14 шрифт, полужирное):*

Название темы заглавными буквами, 16 шрифт, выделение полужирным шрифтом, без кавычек

Направление 43.03.01 – Сервис

Профиль: Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса Выполнил(а)

студент (ка) группы _____

фамилия, имя, отчество полностью

Научный руководитель _____

уч. степень, уч. звание, Ф.И.О.

г. Гатчина

202_

Приложение 2
Задание по подготовке ВКР

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»
Заочный факультет

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

«Утверждаю»
Зав.кафедрой _____
« ____ » _____ 202__ г.

ЗАДАНИЕ
по подготовке выпускной квалификационной работы бакалавра

Студенту _____
(фамилия, инициалы)

Заочный факультет, группа _____

Направление 43.03.01 – Сервис; профиль: Менеджмент и маркетинг на
предприятиях сервиса

1 .Тема работы:

2.Срок сдачи студентом законченной работы: _____

3.Исходные данные к работе: _____

4.Перечень вопросов, подлежащих разработке:

1 глава: _____

2 глава: _____

3 глава: _____

5 .Дата выдачи задания: _____

6. Подпись руководителя: _____

7.Задание получил: _____

(подпись студента)

ОТЗЫВ

руководителя на выпускную квалификационную работу бакалавра
студента (ки) **заочного факультета**

(Ф.И.О., группа)

на тему: _____

Направление 43.03.01 – Сервис

Профиль: Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса

В отзыве должны быть отражены:

1. Актуальность темы.
2. Соответствие содержания заданию на выпускную квалификационную работу.
3. Оценка уровня теоретической проработанности и практической значимости работы.
4. Соответствие квалификационным требованиям по направлению.
5. Общий вывод о допуске к защите.
6. Дата и подпись руководителя.

Пропутеровано и
процито 54 лисов

Зав. УМО

