

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ОДОБРЕНО**

Учебно-методический  
совет университета  
Протокол № 5  
от «16» апреля 2026 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе  
\_\_\_\_\_ С.А. Максимович

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2026 г.

**ПРОГРАММА**

**ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
по направлению подготовки**

**43.03.03 Гостиничное дело**

(шифр и наименование направления подготовки)

**«Сервис гостинично-ресторанных, спортивных,  
развлекательных комплексов»**

---

(профиль подготовки)

**Бакалавр**

---

(Квалификация (степень) выпускника)

**Очная,**

---

(форма обучения)

Ставрополь, 2026

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 года № 515.

Программа ГИА рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики, финансов и управления в АПК, протокол № 6 от 02.04.2026 г.

## **1. Общие положения**

Заключительным этапом учебной подготовки бакалавров, обучающихся по направлению подготовки выпускников по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»), являются аттестационные испытания, включающие подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена и подготовку к защите и процедуру защиты выпускной квалификационной работы по утвержденной тематике и выполненной в установленные календарным планом сроки.

Государственная итоговая аттестация выпускников Ставропольского государственного аграрного университета проводится в соответствии Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ; Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»; Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 года № 515; Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 сентября 2013 г. № 1061 «Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования»; Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 года № 636 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры».

## **2. Цель и задачи государственной итоговой аттестации**

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриат).

В задачи государственной итоговой аттестации входит:

- проверка уровня сформированности компетенций, определенных федеральным государственным образовательным стандартом и ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриат);
- принятие решения о присвоении квалификации по результатам ГИА и выдаче документа о высшем образовании и присвоении квалификации «Бакалавр».

## **3. Место государственной итоговой аттестации в структуре ОП ВО**

Государственная итоговая аттестация является базовой составляющей блока Б3 учебного плана и состоит из двух разделов:

Б3.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Б3.02(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

## **4. Формы и объем государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация выпускников направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов») в Ставропольском государственном аграрном университете состоит из аттестационных испытаний следующих видов:

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

Государственный экзамен является междисциплинарным и проводится по нескольким дисциплинам образовательной программы, результаты освоения которых имеют

определяющее значение для профессиональной деятельности обучающихся. Государственный экзамен проводится устно.

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме бакалаврской работы - это самостоятельно выполненная работа, содержащая теоретическое обоснование и (или) производственно-технологическое исследование, решение профессиональных задач по соответствующему направлению.

Объем государственной итоговой аттестации – 9 з.е. (6 недель), в которые входит подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, а также подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы.

## 5. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

### 5.1. Результаты освоения ОП ВО

Государственный экзамен носит комплексный характер. Он включает проверку теоретических знаний обучающихся и практических умений самостоятельно осуществлять научную деятельность. Экзамен проводится в устной форме.

На государственном экзамене проверяется сформированность следующих компетенций:

Код компетенции	Код индикатора	Содержание	Результаты освоения ОП ВО
ОПК-2	ОПК-2.1	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>Знать:</i> современную теорию управления; виды организационных структур управления, используемых в гостиничной деятельности; методы формирования и определения целей и задач управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
			<i>Уметь:</i> организовывать работу исполнителей; определять вид организационной структуры управления, существующий в гостинице; ставить цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
	ОПК-2.2	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>Знать:</i> методы принятия управленческих решений; методы оценки эффективности работы гостиничного предприятия и исполнителей гостиничных услуг; методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

			<p>основные функции управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять подбор метода принятия управленческого решения; оценивать эффективность управленческих решений; использовать методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; определять цели и задачи управления человеческими ресурсами структурных подразделений организаций</p> <p><i>Владеть:</i> методами управления гостиничным предприятием; навыками применения методов и приемов планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; основными методами и приемами планирования, организации, координации и контроля деятельности персонала подразделений организаций.</p>
	ОПК-2.3	ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p><i>Знать:</i> процедуры контроля качества и эффективности деятельности структурных подразделений; методы принятия управленческих решений в сфере гостеприимства; методы оценки эффективности работы гостиничного предприятия и исполнителей гостиничных услуг; основные функции управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; виды организационных структур управления, используемых в гостиничной деятельности</p> <p><i>Уметь:</i> проводить контроль и анализ работы структурных подразделений; организовывать работу исполнителей; оценивать эффективность управленческих решений; планировать и контролировать работу подразделений; использовать основные методы и приемы координации и контроля деятельности подразделений.</p>
			<p><i>Владеть:</i> навыками контроля деятельности структурных подразделений и персонала организаций сферы гостеприимства</p>

			<p>приимства и общественного питания; методами управления гостиничным предприятием; навыками принятия управленческого решения; методологией измерения эффективности деятельности гостиничного предприятия; навыками применения системного, процессного и ситуационного подходов при принятии управленческого решения</p>
ОПК-3	ОПК-3.1	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<p><i>Знать:</i> основные понятия в области качества услуг; формы и методы оценки и повышения качества процессов в гостиничном деле; способы оценивания качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p><i>Уметь:</i> оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками оценивания качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p>
	ОПК-3.2	ОПК-3.2. Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию	<p><i>Знать:</i> виды стандартов, правила и порядок их разработки, утверждения, внедрения и соблюдения; основные положения национальной системы стандартизации и систему нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта; документацию для прохождения сертификации гостиниц и порядок проведения добровольной и обязательной сертификации; способы оценки обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качества процессов оказания услуг.</p> <p><i>Уметь:</i> применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность; обеспечить требуемое отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; составлять договорную документацию; организовывать работы по подтверждению со-</p>

			<p>ответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками оценки обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качества процессов оказания услуг; навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями; методами контроля и оценки качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице; навыками применения нормативно-технологической документации в профессиональной деятельности.</p>
ОПК-4	ОПК-4.1	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка гостинично-ресторанных услуг, изучение рынка, потребителей, конкурентов	<p><i>Знать:</i> способы осуществления мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания; методы осуществления мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания и методы ценообразования; теоретические основы исследования рынка услуг сферы гостеприимства.</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов</p> <p><i>Владеть:</i> навыками осуществления мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов; методами исследования потребителей гостиничных и ресторанных услуг.</p>
	ОПК-4.2	ОПК-4.2. Осуществляет продажи гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий	<p><i>Знать:</i> способы осуществления продаж услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн-технологий</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн-технологий; организовывать продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн-технологий.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками осуществления продаж услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн-</p>

			технологий
	ОПК-4.3	ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг сферы гостеприимства и общественного питания по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	<p><i>Знать:</i> способы осуществления продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет; основные принципы и технологии маркетинговых коммуникаций при продвижении организаций сферы гостеприимства.</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками осуществления продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.</p>
ПК-1	ПК-1.1	ПК-1.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	<p><i>Знать:</i> основные методы координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; принципы и методы создания системы контроля работы персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания; принципы и методы контроля деятельности производственной службы и службы обслуживания предприятий питания; принципы и методы контроля обеспечения качества гостиничного продукта; формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания.</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; осуществлять координацию и взаимодействие между службами гостиничного предприятия и службы питания на основе стандартов; разрабатывать систему контроля качества бизнес-процессов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания; выявлять проблемы в системе контроля и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).</p> <p><i>Владеть:</i> навыками осуществления координации и контроля деятельности</p>

			<p>департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; навыками совершенствования взаимодействия между службами и координации деятельности гостиничного комплекса и службы питания; навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества; навыками контроля деятельности служб предприятий питания; методикой создания системы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия и предприятий питания.</p>
ПК-2	ПК-2.1	<p>ПК-2.1. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства</p>	<p><i>Знать:</i> классификацию и структуру бизнес-процессов гостиничного предприятия (основные, вспомогательные, управленческие); методы описания, анализа и оптимизации бизнес-процессов; методику формирования системы бизнес-процессов в деятельности подразделений гостиничного предприятия; принципы и подходы к регламентации бизнес-процессов (стандартные операционные процедуры, должностные инструкции); требования к документированию бизнес-процессов в соответствии с нормативно-правовыми актами и отраслевыми стандартами.</p> <p><i>Уметь:</i> выявлять, описывать и моделировать бизнес-процессы структурных подразделений гостиничного предприятия; проектировать и внедрять систему бизнес-процессов в деятельность подразделений, обеспечивающую достижение стратегических целей; проводить анализ эффективности существующих бизнес-процессов и разрабатывать предложения по их оптимизации; обеспечивать взаимодействие и координацию между подразделениями в рамках сквозных бизнес-процессов (цикл обслуживания гостя); интегрировать цифровые инструменты управления бизнес-процессами в повседневную деятельность подразделений; оценивать результативность бизнес-процессов с использованием системы ключевых</p>

			показателей эффективности.
			<i>Владеть:</i> навыками формирования и обеспечения функционирования системы бизнес-процессов в деятельности подразделений гостиничного предприятия; методами моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов с использованием современных инструментов; навыками разработки и внедрения стандартных операционных процедур и регламентов деятельности подразделений; навыками применения информационных систем управления бизнес-процессами в гостиничной деятельности; методами оценки эффективности бизнес-процессов и управления качеством на основе процессного подхода.

## 5.2. Содержание государственного экзамена

*Содержание государственного экзамена должно соотноситься с результатами освоения ОП ВО*

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Код компетенции
<b>Блок дисциплин обязательной части</b>			
<b>Сервисная деятельность</b>			
1.	Раздел 1. Основы сервисной деятельности	<p>Определение сервисной деятельности с учетом разных подходов.</p> <p>Сущность сервисной деятельности с позиции экономических и социальных отношений в обществе.</p> <p>Определение услуги и товара, особенности услуг в отличие от товара.</p> <p>Субъекты сервисной деятельности: виды, задачи, принципы, значения их деятельности.</p> <p>Сервисный продукт: понятие, компоненты, ресурсы, отличие от единичной услуги.</p>	УК-1.1, ОПК-1.1
2.	Раздел 2. Сервисная деятельность как система обслуживания	<p>Предприятие сервиса с позиции системной целостности, ее подсистемы.</p> <p>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</p> <p>Понятие «контактной зоны», как сферы реализации сервисной деятельности.</p> <p>Теория и практика сервиса с учетом национальных, религиозных,</p>	УК-1.1, ОПК-3.1

		этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Понятие об основных и дополнительных услугах на примере гостиничного продукта.	
<b><i>Правоведение</i></b>			
3.	Раздел 1. Отраслевая структура российского права	Юридическая ответственность. Объекты гражданских правоотношений и права на них. Основы предпринимательского права. Физические и юридические лица. Основы экологического права. Основы трудового права. Трудовой договор. Регулирование труда и отдыха. Трудовая ответственность.	УК-2.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3
<b><i>Основы гостиничного бизнеса</i></b>			
4.	1 Раздел. Основы гостиничного бизнеса	Тенденции развития международного гостиничного бизнеса. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса. Стандартизация и классификация средств временного размещения Роль и необходимость эффективного кадрового обеспечения в индустрии гостеприимства. Особенности работы с персоналом в гостиничном бизнесе. Тенденции рынка труда в индустрии гостеприимства и востребованность российских специалистов. Роль индустрии гостеприимства в развитии экономики. Последствия и результаты глобализации в гостиничном бизнесе.	ОПК-5.3, ОПК-6.3, ПК-2.1
5.	2 Раздел. Основы гостиничного бизнеса	Роль автоматизации и компьютеризации в гостиничном бизнесе Особенности качественного обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе, факторы, на него влияющие. Коллективные средства размещения и их классификация. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие гостиничную деятельность в Российской Федерации.	ОПК-6.3, ПК-2.1

		Сертификация гостиничных услуг: сущность и понятия. Гостиничные цепи, сети и консорциумы в России и за рубежом. Субъекты рынка гостинично-ресторанных услуг: основные направления их взаимодействия. Пути повышения культуры и качества обслуживания в индустрии гостеприимства на современном этапе развития гостиничного бизнеса.	
<b>Основы деятельности предприятий питания</b>			
6.	1 раздел. Организационно-правовые и структурные основы предприятий питания	Требования к содержанию информации о пищевых продуктах. Принципы рационального питания. Характерные особенности питания для отдельных групп населения Понятие о структуре производства мест общественного питания и основных направлениях ее совершенствования. Зонирование предприятий питания и роль инфраструктурных коммуникаций в процессе их работы.	ПК-1.1, ПК-1.2
7.	2 раздел. Производственно-технологические процессы и организация обслуживания	Организация работы заготовочных цехов. Организация работы специализированных цехов. Организация работы складской группы. Общие технологические требования к производству продуктов питания. Санитарные требования к производству продуктов питания. Санитарные требования к производству напитков.	ПК-1.1, ПК-1.2
<b>Блок дисциплин вариативной части и дисциплин по выбору</b>			
<b>Организация и технология работы гостиничных служб</b>			
8.	1 раздел. Организация и технология работы гостиничных служб	Организационная структура управления гостиницей. Характеристика основных гостиничных служб. Структура основных служб гостиницы (служба на выбор). Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии. Стиль в обслуживании гостей. Требования предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц. Порядок бронирования в организациях	ПК-1.1, ПК-2.1

		<p>гостиничного типа.</p> <p>Порядок регистрации и размещения гостей.</p> <p>Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.</p> <p>Особенности работы службы прима и размещения.</p> <p>Особенности работы службы бронирования.</p> <p>Особенности работы службы обслуживания.</p> <p>Особенности работы службы общественного питания.</p> <p>Особенности работы службы безопасности.</p> <p>Особенности работы службы маркетинга и связи с общественностью.</p> <p>Особенности работы служб: вспомогательной и дополнительной.</p> <p>Классификация гостиничных номеров на современном этапе развития гостиничного бизнеса.</p> <p>Классификация номерного фонда в сфере международного туризма и в отечественном отельном бизнесе.</p>	
<b><i>Техника и технологии сервисной деятельности</i></b>			
9.	1 раздел. Предмет и сущность техники и технологии	<p>Роль и значимость технологий сервисной деятельности.</p> <p>Технология как инструмент конкуренции на рынке гостиничных услуг.</p> <p>Технология предоставления услуг регистрации и размещения гостя.</p> <p>Технология предоставления транспортных услуг в гостинице.</p> <p>Технология предоставления услуг питания в гостиницах.</p> <p>Технология предоставления услуг кейтеринга.</p> <p>Роль и значимость туристских формальностей в организации гостиничного обслуживания.</p> <p>Роль и значимость ресурсного потенциала в индустрии гостеприимства.</p> <p>Предмет и сущность технологии сервисной деятельности.</p> <p>Современные технологии в сервисной деятельности.</p> <p>Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов.</p>	ПК-1.1, ПК-2.1

		<p>Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности.</p> <p>Технология создания и управления брендом.</p> <p>Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности.</p> <p>Технология организации и проведения выставок, совещаний, конференций, презентаций.</p>	
<b><i>Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме</i></b>			
10.	Раздел 1. Анализ хозяйственной деятельности	<p>Анализ использования персонала организации.</p> <p>Анализ прибыли от продажи продукции.</p> <p>Анализ объема и ассортимента продукции.</p> <p>Анализ платежеспособности и ликвидности.</p> <p>Анализ производительности труда.</p> <p>Анализ системы бюджетирования.</p>	УК-9.1, ПК-1.2
11.	Раздел 2. Анализ финансовой деятельности	<p>Анализ финансовой независимости.</p> <p>Анализ формирования чистой прибыли.</p> <p>Анализ цены и структуры капитала.</p> <p>Анализ эффективности использования оборотных средств.</p> <p>Ассортиментная политика и планирование ассортимента.</p> <p>Анализ себестоимости гостиничного продукта.</p> <p>Методы оценки эффективности инвестиций.</p> <p>Назначение и основные цели бизнес-плана.</p> <p>Расчёт и оценка финансовых коэффициентов ликвидности.</p> <p>Расчет и оценка финансовых коэффициентов ликвидности. Расчет и оценка платежеспособности.</p> <p>Система показателей рентабельности и методика их расчета.</p>	ПК-1.2
<b><i>Инновации в сервисе</i></b>			
12.	1 раздел. Сущность инновационной деятельности	<p>Роль инноваций в гостинично-ресторанном бизнесе.</p> <p>Система показателей оценки общей экономической эффективности инноваций.</p> <p>Современные инновационные технологии гостиничной индустрии.</p> <p>Инновации в развитии современного</p>	УК-2.2, ПК-2.2

		<p>гостиничного бизнеса (описание опыта инновационных технологий отелей мира).</p> <p>Инновации в ресторанном бизнесе (описание опыта инновационных технологий отелей мира).</p> <p>Инновации в рекламной деятельности и продвижении гостинично-ресторанного продукта.</p> <p>Инновации в сфере общественного питания. Необычные рестораны.</p> <p>Классификация инноваций.</p> <p>Инновации в области коммуникации.</p> <p>Сущность и структура инновационного проекта.</p>	
<b><i>Организация обслуживания в сфере общественного питания</i></b>			
13.	1 раздел. Организация обслуживания в сфере общественного питания	<p>Самообслуживание потребителей в индустрии гостеприимства.</p> <p>Методы продвижения продукции предприятий сферы ресторанного бизнеса.</p> <p>Мерчандайзинг общественного питания.</p> <p>Основные и вспомогательные столовые приборы. Ассортимент столового белья.</p> <p>Виды оборудования и мебели в торговом зале.</p> <p>Предварительная сервировка стола при осуществлении обслуживания клиентов (на выбор вид обслуживания).</p> <p>Эстетические элементы в сервировке стола.</p> <p>Требования, предъявляемые к официантам.</p> <p>Требования к оформлению меню и их виды.</p> <p>Порядок приема и выполнение заказов на обслуживание банкетов.</p> <p>Кейтеринг, как форма обслуживания в ресторанном бизнесе: общие требования и особенности.</p> <p>Основные формы отношений по дипломатическому протоколу и их характеристика.</p> <p>Особенности организации банкетных приемов.</p>	ПК-1.1, ПК-2.1

### **5.3. Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации (государственный экзамен)**

#### **5.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов образовательной программы**

##### **Примерный перечень вопросов для итогового государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»**

###### ***Блок дисциплин обязательной части***

###### ***«Сервисная деятельность»***

1. Определение сервисной деятельности с учетом разных подходов.
2. Сущность сервисной деятельности с позиции экономических и социальных отношений в обществе.
3. Определение услуги и товара, особенности услуг в отличие от товара.
4. Субъекты сервисной деятельности: виды, задачи, принципы, значения их деятельности.
5. Сервисный продукт: понятие, компоненты, ресурсы, отличие от единичной услуги.
6. Предприятие сервиса с позиции системной целостности, ее подсистемы.
7. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
8. Понятие «контактной зоны», как сферы реализации сервисной деятельности.
9. Теория и практика сервиса с учетом национальных, религиозных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
10. Понятие об основных и дополнительных услугах на примере гостиничного продукта.

###### ***«Правоведение»***

11. Юридическая ответственность
12. Объекты гражданских правоотношений и права на них.
13. Основы предпринимательского права.
14. Физические и юридические лица.
15. Основы экологического права.
16. Основы трудового права.
17. Трудовой договор.
18. Регулирование труда и отдыха.
19. Трудовая ответственность.

###### ***«Основы гостиничного бизнеса»***

20. Тенденции развития международного гостиничного бизнеса.
21. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
22. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.
23. Стандартизация и классификация средств временного размещения
24. Роль и необходимость эффективного кадрового обеспечения в индустрии гостеприимства.
25. Особенности работы с персоналом в гостиничном бизнесе.
26. Тенденции рынка труда в индустрии гостеприимства и востребованность российских специалистов.
27. Роль индустрии гостеприимства в развитии экономики.
28. Последствия и результаты глобализации в гостиничном бизнесе.
29. Роль автоматизации и компьютеризации в гостиничном бизнесе
30. Особенности качественного обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе, факторы, на него влияющие.
31. Коллективные средства размещения и их классификация.

32. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие гостиничную деятельность в Российской Федерации.
33. Сертификация гостиничных услуг: сущность и понятия.
34. Гостиничные цепи, сети и консорциумы в России и за рубежом.
35. Субъекты рынка гостинично-ресторанных услуг: основные направления их взаимодействия.
36. Пути повышения культуры и качества обслуживания в индустрии гостеприимства на современном этапе развития гостиничного бизнеса.

#### ***«Основы деятельности предприятий питания»***

37. Требования к содержанию информации о пищевых продуктах.
38. Принципы рационального питания.
39. Характерные особенности питания для отдельных групп населения
40. Понятие о структуре производства мест общественного питания и основных направлениях ее совершенствования.
41. Зонирование предприятий питания и роль инфраструктурных коммуникаций в процессе их работы.
42. Организация работы заготовочных цехов.
43. Организация работы специализированных цехов.
44. Организация работы складской группы.
45. Общие технологические требования к производству продуктов питания.
46. Санитарные требования к производству продуктов питания.
47. Санитарные требования к производству напитков.

#### ***Блок дисциплин вариативной части и дисциплин по выбору «Организация и технология работы гостиничных служб»***

1. Организационная структура управления гостиницей.
2. Характеристика основных гостиничных служб.
3. Структура основных служб гостиницы (служба на выбор).
4. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии.
5. Стилль в обслуживании гостей.
6. Требования предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.
7. Порядок бронирования в организациях гостиничного типа.
8. Порядок регистрации и размещения гостей.
9. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.
10. Особенности работы службы прима и размещения.
11. Особенности работы службы бронирования.
12. Особенности работы службы обслуживания.
13. Особенности работы службы общественного питания.
14. Особенности работы службы безопасности.
15. Особенности работы службы маркетинга и связи с общественностью.
16. Особенности работы служб: вспомогательной и дополнительной.
17. Классификация гостиничных номеров на современном этапе развития гостиничного бизнеса.
18. Классификация номерного фонда в сфере международного туризма и в отечественном отельном бизнесе.

#### ***«Техника и технологии сервисной деятельности»***

19. Роль и значимость технологий сервисной деятельности.
20. Технология как инструмент конкуренции на рынке гостиничных услуг.
21. Технология предоставления услуг регистрации и размещения гостя.

22. Технология предоставления транспортных услуг в гостинице.
23. Технология предоставления услуг питания в гостиницах.
24. Технология предоставления услуг кейтеринга.
25. Роль и значимость туристских формальностей в организации гостиничного обслуживания.
26. Роль и значимость ресурсного потенциала в индустрии гостеприимства.
27. Предмет и сущность технологии сервисной деятельности.
28. Современные технологии в сервисной деятельности.
29. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов.
30. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности.
31. Технология создания и управления брендом.
32. Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности.
33. Технология организации и проведения выставок, совещаний, конференций, презентаций.

**«Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме»**

34. Анализ использования персонала организации.
35. Анализ прибыли от продажи продукции.
36. Анализ объема и ассортимента продукции.
37. Анализ платежеспособности и ликвидности.
38. Анализ производительности труда.
39. Анализ системы бюджетирования.
40. Анализ финансовой независимости.
41. Анализ формирования чистой прибыли.
42. Анализ цены и структуры капитала.
43. Анализ эффективности использования оборотных средств.
44. Ассортиментная политика и планирование ассортимента.
45. Анализ себестоимости гостиничного продукта.
46. Методы оценки эффективности инвестиций.
47. Назначение и основные цели бизнес-плана.
48. Расчёт и оценка финансовых коэффициентов ликвидности.
49. Расчет и оценка финансовых коэффициентов ликвидности. Расчет и оценка платежеспособности.
50. Система показателей рентабельности и методика их расчета.

**«Инновации в сервисе»**

51. Роль инноваций в гостинично-ресторанном бизнесе.
52. Система показателей оценки общей экономической эффективности инноваций.
53. Современные инновационные технологии гостиничной индустрии.
54. Инновации в развитии современного гостиничного бизнеса (описание опыта инновационных технологий отелей мира).
55. Инновации в ресторанном бизнесе (описание опыта инновационных технологий отелей мира).
56. Инновации в рекламной деятельности и продвижении гостинично-ресторанного продукта.
57. Инновации в сфере общественного питания. Необычные рестораны.
58. Классификация инноваций.
59. Инновации в области коммуникации.
60. Сущность и структура инновационного проекта.

**«Организация обслуживания в сфере общественного питания»**

61. Самообслуживание потребителей в индустрии гостеприимства.
62. Методы продвижения продукции предприятий сферы ресторанного бизнеса.
63. Мерчандайзинг общественного питания.
64. Основные и вспомогательные столовые приборы. Ассортимент столового белья.
65. Виды оборудования и мебели в торговом зале.
66. Предварительная сервировка стола при осуществлении обслуживания клиентов (на выбор вид обслуживания).
67. Эстетические элементы в сервировке стола.
68. Требования, предъявляемые к официантам.
69. Требования к оформлению меню и их виды.
70. Порядок приема и выполнение заказов на обслуживание банкетов.
71. Кейтеринг, как форма обслуживания в ресторанном бизнесе: общие требования и особенности.
72. Основные формы отношений по дипломатическому протоколу и их характеристика.
73. Особенности организации банкетных приемов.

**Примерный перечень практико-ориентированных заданий для государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»)**

**Перечень заданий на проверку умений студентов**

**Задание №1**

Тема: Характеристика основных служб отеля

Уборка номерного фонда осуществляется в следующей последовательности:

Ответ:

1. Уборка в занятых помещениях
2. Уборка в забронированных номерах
3. Уборка номеров, только что освободившихся от проживающих гостей

**Задание №2**

Тема: Характеристика основных служб отеля

Определите поэтапный порядок технологического цикла обслуживания гостей в отеле:

1. Бронирование
2. Регистрация по прибытии и возможная предварительная оплата
3. Размещение в номере
4. Различные виды обслуживания в процессе проживания
5. Окончательный расчет при выбытии

**Задание №3**

Тема: Характеристика основных служб отеля

Расположите в правильной последовательности этапы качественной работы с отзывами клиентов в гостинице:

1. Отслеживать
2. Транслировать
3. Анализировать и отвечать
4. Генерировать новые отзывы

#### Задание №4

Тема: Конфликтные ситуации в индустрии гостеприимства и пути их разрешения  
Установите последовательность разрешения проблем и конфликтных ситуаций гостей:

1. Раскрытие характера жалобы
2. Исследование и анализ жалобы
3. Разрешение проблемы с учетом стратегии и политики компании
4. Распространение по отделам статистики жалоб и предлагаемые пути их решения

#### Задание №5

Тема: Правила ведения деловой переписки

Расположите в правильной последовательности основные элементы письма в ответ на запрос бронирования:

1. Формулировка темы
2. Благодарность за запрос
3. Предложение различных вариантов размещения или решения проблемы
4. Завершение письма, согласно этикету деловой переписки

#### Задание №6

Тема: Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения

Расположите в правильной последовательности действия при приеме устной жалобы:

1. Поблагодарить клиента
2. Принести извинения
3. Пообещать немедленно принять меры
4. Быстро исправить ошибку
5. Проверить доволен ли клиент

#### Задание №7

Тема: Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице

Порядок приема гостей в отеле:

1. Встреча гостя
2. Оформление документов
3. Сопровождение в номер
4. Предоставление информации о работе хозяйств, предоставляющих различные услуги

#### Задание №8

Тема: Характеристика основных служб отеля

Расположите в правильной последовательности виды уборки по длительности (от меньшей к большей):

1. Текущая уборка
2. Текущая уборка со сменой белья
3. Уборка после отъезда гостя
4. Вечерний сервис

#### Задание №9

Тема: Культура поведения персонала гостиниц

Расположите в правильной последовательности подачу блюд в ресторане по международным стандартам обслуживания:

1. Детям
2. Женщинам по возрасту
3. Мужчинам по возрасту

#### Задание №10

Тема: Организация работы гостиничных служб

Расположите в правильной последовательности выполнение функций горничной при уборке номера после выезда гостя:

1. Приемка номера;
2. Смена постельного белья и полотенец;
3. Замена информации, имеющейся в номере.

#### Задание №11

Тема: Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице

Установите последовательность правильного алгоритма расселения гостей:

1. Встреча;
2. Регистрация;
3. Вручение ключа;
4. Сопровождение до номера.

#### Задание №12

Тема: Характеристика основных служб отеля

Установите порядок указания сведений журнала регистрации иностранных граждан формы 2-Г:

1. Номер регистрации (тот же номер стоит в штампе регистрации в визе);
2. Дату и время регистрации;
3. Паспортные данные;
4. КПП въезда;
5. Маршрут следования и наименование организации, в которую он прибыл;
6. Номер комнаты;
7. Срок действия визы.

#### Задание №13

Тема: Характеристика основных служб отеля

Установите правильный порядок заселения гостя при его регистрации на стойке службы приема и размещения без предварительного бронирования:

1. Администратор приветствует гостя и интересуется, чем может помочь, а также уточняет имя гостя
2. Регистрирует гостя и уточняет запрос (категория номера, даты, питание, количество гостей) и называет полную стоимость проживания
3. Уточняет желает ли гость остановиться в отеле и проверяет свободен ли номер и его чистоту
4. Спрашивает паспорт и вносит данные гостя в базу
5. Просит гостя заполнить форму регистрации и подписать
6. Уточняет форму оплаты, а после оплаты выдает гостю чеки и ключ от комнаты
7. Информировывает о месторасположении комнаты, услугах отеля, времени выезда и желает хорошего дня

#### Задание №14

Тема: Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия

Установите последовательность элементов типовой пирамидной структуры управления гостиницей:

1. Институциональный уровень
2. Управленческий уровень
3. Технический уровень

#### Задание №15

Тема: Организация работы гостиничных служб

Установите последовательность процессов, для обеспечения безопасности и качества пищевых продуктов:

1. Приобретение продуктов питания
2. Транспортировка
3. Хранение
4. Обработка и приготовление, размораживание и замораживание
5. Реализация
6. Утилизация

#### Задание №16

Тема: Организация работы гостиничных служб

Установите в правильном порядке принципы концепции ХАССП:

1. Анализ рисков и угроз;
2. Выявление критических контрольных точек (ККТ);
3. Установление критических пределов для ККТ;
4. Внедрение процедур мониторинга ККТ;
5. Внедрение корректирующих действий;
6. Внедрение системы учёта;
7. Внедрение внутреннего аудита.

#### Задание №17

Тема: Организация работы гостиничных служб

Установите последовательность семи принципов ХАССП.

1. Анализ рисков и угроз
2. Выявление критических контрольных точек (ККТ)
3. Установление критических пределов для ККТ
4. Внедрение процедур мониторинга ККТ
5. Внедрение корректирующих действий
6. Внедрение системы учёта
7. Внедрение внутреннего аудита

#### Задание №18

Тема: Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения

Расставьте в правильной последовательности действия сотрудника при проблеме – «заказ на завтрак был выполнен более чем за 30 минут»:

1. Предложение знака внимания (подарка) от отеля
2. Обязательная запись в «Книге передачи смен» отдела
3. Устное извинение
4. Предложение решения, а затем решение проблемы

#### Задание №19

Тема: Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения

Расставьте в правильной последовательности действия сотрудника при проблеме – «задержка побудки и предоставления кофе или чая»:

1. Обязательная запись в «Книге передачи смен» отдела
2. Обязательное уведомление менеджера отеля, менеджера службы организации питания или дежурного менеджера отеля в течение того же дня
3. Устное извинение
4. Письменное извинение или ваза с фруктами

#### Задание №20

Тема: Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения

Установите последовательность эффективного оформления претензии гостем:

1. Претензия должна быть оформлена в двух экземплярах;
2. Не преувеличивать то, что на самом деле произошло;
3. Перечислить сотрудников, недобросовестно выполнявших свои обязанности, а также тех, кто пытался помочь вам;
4. Приложить документ, подтверждающий претензию;
5. Предложить варианты, как гостиница может исправить положение и удовлетворить жалобу.

#### Задание №21

Тема: Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения  
Установите правильную последовательность алгоритма поведения сотрудника при жалобе гостя:

1. Оставайтесь спокойным и внимательным;
2. Дайте гостю высказаться;
3. Выяснить все детали;
4. Предпримите действия;
5. Снимайте напряжение и благодарите клиента за понимание.

#### Задание №22

Тема: Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб  
Укажите правильную последовательность начала работы над сайтом гостиницы:

1. Определить целевую аудиторию
2. Понять позицию на рынке
3. Выделить УТП объекта
4. Создать контент с учетом интересов ЦА

#### Задание №23

Тема: Организация работы гостиничных служб  
Укажите последовательность определения УТП (уникального торгового предложения):

1. Определяем сильные стороны и возможности объекта
2. Определяем потребности ЦА
3. Сравниваем возможности и потребности, выделяем совпадения
4. Сравниваем полученные совпадения с сильными сторонами конкурентов
5. Методом исключения получаем УТП объекта

#### Задание №24

Тема: Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб  
Укажите последовательность ступеней запуска SMM – кампании:

1. Придумываем позиционирование объекта специально для соцсетей
2. Создаем и оформляем страницу
3. Подбираем первые аудитории в рекламном кабинете
4. Создаем контент-стратегию и план постов на месяц
5. Начинаем размещать посты

#### Задание №25

Тема: Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия  
Установите последовательность стратегической части составления маркетингового плана:

1. Анализ конкурентов
2. Разработка рыночной стратегии
3. SWOT - анализ

## Перечень заданий на проверку умений и навыков студентов

### Задание 1

#### Описание задачи: «Задача на распределение номерного фонда»

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании ПОБЕДА в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате отмены рейса, авиакомпания ПОБЕДА просит Вас разместить экипаж на одну ночь, заезд сегодня в 16.00. Согласно нашему договору, экипаж должен быть размещен в одном отеле и следующим образом:

2 номера для первого и второго пилотов;

3 номера с раздельными кроватями для сотрудников (6 человека).

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель, вам необходимо будет написать в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.

#### **Standard (Std QZ) и (Std TW)**

21 м<sup>2</sup>. Может разместить до 2 человек. Все стандартные комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) или двумя одноместными кроватями (twin).

#### **Standard Family (Std F)**

26 м<sup>2</sup>. Может разместить до 2 взрослых и одного ребенка. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

#### **Superior (Sup KZ)**

30 м<sup>2</sup>. Может разместить до 2 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см).

#### **Superior Family (Sup F)**

34 м<sup>2</sup>. Может разместить до 4 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (140-180 см) для 2 детей до 13 лет или 1 взрослого гостя.

#### **Junior Suite (JS)**

38 м<sup>2</sup>. Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

#### **Presidential Suite (PS)**

70 м<sup>2</sup>. Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (140-170 см) для 2 детей до 13 лет или 1 взрослого.

\*Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены

### Room Rack (статус номерного фонда)

Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type	Room nr.		Room Type
101	Std QZ	201	Std QZ	301		Std QZ
102	Std TW	202	Std TW	302		Std TW
103	Std TW	203	Std TW	303		Std TW
104	Std F	204*	Sup F	304*		Sup F
105	Std F	205*	Sup F	305*		Sup F
106	Std F	206*	Sup KZ	306*		Sup F
107	Std F	207*	Sup KZ	307		JS
108	Std QZ	208*	Std TW	308		JS
109	JS	209*	Sup KZ	309		PS
110*	Sup FW	210*	Std TW	310*		Std TW

\*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён:



Номер на выезде:



Номер свободен:



Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

### Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости.

	Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер Комнаты	Заметки: upgrade/overbooking
1	Mr. Leno	1	1	Sup KZ	VIP из компании Evraz (есть корпоративный договор)		
2	Mr. Ginter	1	1	Std QZ	Veon Company		
3	Mr. Kornard	1	1	Std QZ	Veon Company		
4	Ms. Bale	1	1	Sup F	Постоянный гость		
5	Mr. Rooney	1	3	Std KZ	Новый гость		
6	Ms. Alli	2	2	Std QZ	TUI Voucher турагентство		
7	Mr. Leon	2вз+2 реб	2	Sup F	Новые гости		
8	Mr. Ozil	1	1	Std QZ	Avon Company		
9	Ms. Ramos	1	2	Std QZ	Avon Company		
10	Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	Std F	Новые гости		
11	Mr. Neuer	2	2	Sup F	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		
12	Ms. Torres	2вз+1 младенец	3	Std F	Постоянные гости		

**При выполнении задания ставятся следующие цели:**

1. Распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.
2. Дать объяснение в служебной записке.

**При выполнении задания ставятся следующие задачи:**

1. Разместить экипаж согласно запросу
2. Разместить гостей из списка на заезд.
3. Продемонстрировать навыки принятия сложных решений в нестандартных ситуациях.
4. Продемонстрировать аналитические навыки.
5. Продемонстрировать знания технологического цикла обслуживания гостей.

#### Задание 2

##### **Описание задания: «Анализ отчёта ночного аудита»**

Проанализируйте отчет ночного аудита. Подготовьте доклад по результатам деятельности данного отеля.

Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ)

После защиты доклада члены комиссии задают следующие дополнительные вопросы:

1. За какой день года был сформирован данный отчет? Обоснуйте ответ.
2. Какой год в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Если студент ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то члены комиссии могут также задать дополнительные вопросы.

**Отчёт ночного аудита**

<b>NA – Manager Report</b>							
	2022	2022	2022	2021	2021	2021	
	DAY	MONTH	YEAR	DAY	MONTH	YEAR	
Total Rooms in Hotel	200	200	24200	200	200	24200	
Out of Order Rooms	100	100	12100	0	0	0	
Total Rooms in Hotel minus OOO	100	100	12100	200	200	24200	
Complimentary Rooms	0	0	12	1	1	21	
House Use Rooms	0	0	0	2	2	242	
Rooms Occupied	49	49	10929	40	40	12945	
Rooms Occupied minus Comp and House Use	49	49	10917	37	37	12682	
Rooms Occupied minus House Use	49	49	10929	38	38	12703	
Rooms Occupied minus Comp	49	49	10917	39	39	12924	
% Rooms Occ minus OOO	49,00	49,00	90,32	20,00	20,00	53,49	
% Rooms Occ minus Comp	24,50	24,50	45,11	19,50	19,50	53,40	
% Rooms Occ minus House	24,50	24,50	45,16	19,00	19,00	52,49	
% Rooms Occ minus Comp, House and OOO	49,00	49,00	90,22	18,50	18,50	52,40	
% Rooms Occ	24,50	24,50	45,16	20,00	20,00	53,49	
Room Revenue	212 380,69	212 380,69	47 411 250,06	192 956,50	192 956,50	53 356 900,70	
Food and Beverage Revenue	165 826,27	165 826,27	36 470 192,40	137 826,07	137 826,07	44 464 083,92	
Other Revenue	64 652,54	64 652,54	14 432 845,76	58 739,46	58 739,46	38 112 071,93	
Total Revenue	442 859,50	442 859,50	98 314 288,22	389 522,04	389 522,04	135 933 056,55	
Revenue per Available Room minus OOO	2 123,81	2 123,81	3 918,29	964,78	964,78	2 204,83	
ADR	4 334,30	4 334,30	4 338,11	4 823,91	4 823,91	4 121,82	
ADR minus Comp	4 334,30	4 334,30	4 342,88	4 947,60	4 947,60	4 128,51	
ADR minus House	4 334,30	4 334,30	4 338,11	5 077,80	5 077,80	4 200,34	
ADR minus Comp and House	4 334,30	4 334,30	4 338,11	5 077,80	5 077,80	4 200,34	
In-House Adults	58	58	15300	54	54	16828	
In-House Children	4	4	436	6	6	523	
Total In-House Persons	62	62	15736	60	60	17351	
Member Persons In-House	9	9	999	10	10	822	
VIP Persons In-House	1	1	410	2	2	521	
Company Rooms In-House	27	27	5465	25	25	6302	
Travel Agent Rooms In-House	10	10	2567	12	12	3398	
Birthdays In-House	1	1	3	0	0	4	

**При выполнении задания ставятся следующие цели:**

1. Проанализировать отчет ночного аудита.
2. Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля.

**При выполнении задания ставятся следующие задачи:**

1. Произвести сравнительный анализ KPI по годам
2. Произвел сравнительный анализ KPI по месяцам
3. Произвел сравнительный анализ KPI по дням

4. Продемонстрировать навыки анализа ключевых показателей эффективности (KPI) работы отеля.
5. Продемонстрировать навыки работы с аудиторией.

### Задание 3

#### Описание задания: «Задача на распределение номерного фонда»

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании ПОБЕДА в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате отмены рейса, авиакомпания ПОБЕДА просит Вас разместить делегацию на одну ночь, заезд сегодня в 15.00. Согласно нашему договору, делегация должна быть размещена в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для генерального директора и его заместителя;
- 4 номера с отдельными кроватями для сотрудников (8 человека);

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель (sister hotel), вам необходимо будет написать служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.

#### **Standard (STD QZ) и (STD TW)**

21 м<sup>2</sup>. Может разместить до 2 человек. Все стандартные комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) или двумя одноместными кроватями (twin).

#### **Standard Family (STD F)**

26 м<sup>2</sup>. Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

#### **Superior (SUP KZ)**

30 м<sup>2</sup>. Может разместить до 2 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см).

#### **Superior Family (SUP F)**

34 м<sup>2</sup>. Может разместить до 4 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (140-180 см) для 2 детей до 13 лет.

#### **Junior Suite (JS)**

38 м<sup>2</sup>. Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

#### **Presidential Suite (PS)**

70 м<sup>2</sup>. Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (140-170 см) для 2 детей до 13 лет.

\*Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены

**Room Rack** (статус номерного фонда)

Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type

101	Std QZ	201	Std QZ	301	Std QZ
102	Std TW	202	Std TW	302	Std TW
103	Std TW	203	Std TW	303	Std TW
104	Std F	204*	Sup F	304*	Sup F
105	Std F	205*	Sup F	305*	Sup F
106	Std F	206*	Sup KZ	306*	Sup F
107	Std F	207*	Std KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Sup TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Sup TW	210*	Sup TW	310*	SupTW

\*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён:



Номер на выезде:



Номер свободен:



Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей и записывая номера комнат

Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: up-grade/overbooking
-------	---------------	--------------	------------------	---------------------------	---------------	-------------------------------

Mr. Leno	1	1	SUP KZ	VIP из компании Evraz (есть корпоративный договор)		
Mr. Ginter	1	1	STD single	Veon Company		
Mr. Kornard	1	1	STD single	Veon Company		
Ms. Bale	1	1	SUP	Постоянный гость		
Mr. Rooney	2	1	STD KZ	Новые гости		
Ms. Alli	2	2	STD QZ	TUI Voucher турагентство		
Mr. Leon	2вз+3 реб	2	SUP F	Новые гости		
Mr. Ozil	1	1	STD QZ	Avon Company		
Ms. Ramos	1	2	STD QZ	Avon Company		
Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	STD F	Новые гости		
Mr. Neuer	2	2	SUP	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		
Ms. Torres	2вз+1 мл	3	STD F	Постоянные гости		

**При выполнении задания ставятся следующие цели:**

1. Распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.
2. Дать объяснение в служебной записке.

**При выполнении задания ставятся следующие задачи:**

1. Разместить экипаж согласно запросу
2. Разместить гостей из списка на заезд.
3. Продемонстрировать навыки принятия сложных решений в нестандартных ситуациях.
4. Продемонстрировать аналитические навыки.
5. Продемонстрировать знания технологического цикла обслуживания гостей.

**Задание 4**

**Задание Отчёт ночного аудита**

Показатели	2020 день	2020 месяц	2020 год	2021 день	2021 месяц	2021 год
------------	-----------	------------	----------	-----------	------------	----------

Total Rooms in Hotel	220	1100	7920	220	1100	7920
Out of Order Rooms	113	565	4068	113	565	4068
Total Rooms in Hotel minus OOO	107	535	3852	107	535	3852
Day Use Rooms	1	6	8	0	0	0
Complimentary Rooms	0	0	0	0	0	0
House Use Rooms	10	50	360	0	0	0
Rooms Occupied	59	390	2100	49	342	1800
Rooms Occupied minus Comp and House Use	49	340	1740	49	342	1800
Rooms Occupied minus House Use	49	340	1740	49	342	1800
Rooms Occupied minus Comp	59	390	2100	49	342	1800
% Rooms Occ minus OOO	55,14	72,90	54,52	45,79	63,93	46,73
% Rooms Occ minus Comp	26,82	35,45	26,52	22,27	31,09	22,73
% Rooms Occ minus House	22,27	30,91	21,97	22,27	31,09	22,73
% Rooms Occ minus Comp, House and OOO	45,79	63,55	45,17	45,79	63,93	46,73
% ROOMS OCC	26,82	35,45	26,52	22,27	31,09	22,73
Room Revenue	122 380,69	972 212,06	5 611 250,06	120 000,50	1 050 000,17	6 356 900,70
Food and Beverage Revenue	18 072,03	165 826,27	726 675,70	20 000,15	196 500,10	800 567,50
Other Revenue	1 703,39	4 652,54	51 450,30	2 000,00	5 106,24	48 900,00
<b>Total Revenue</b>	142 156,11	1 142 690,87	6 389 376,06	142 000,65	1 251 606,51	7 206 368,20
Revenue per Available Room minus OOO	1 143,74	1 817,22	1 456,71	1 121,50	1 962,62	1 650,29
ADR	2 074,25	2 492,85	2 672,02	2 448,99	3 070,18	3 531,61
ADR minus Comp	2 074,25	2 492,85	2 672,02	2 448,99	3 070,18	3 531,61
ADR minus House	2 497,57	2 859,45	3 224,86	2 448,99	3 070,18	3 531,61
ADR minus	2 497,57	2 859,45	3 224,86	2 448,99	3 070,18	3 531,61

Comp and House						
In-House Adults	78	427	2808	80	520	3111
In-House Children	2	2	36	4	6	46
Total In-House Persons	80	429	2844	84	526	3157
Member Persons In-House	80	418	2800	84	502	3050
VIP Persons In-House	0	11	44	0	24	107
Company Rooms In-House	9	88	158	10	50	102
Travel Agent Rooms In-House	0	1	10	2	3	10
Group Rooms In-House	59	379	2059	49	332	1750
Birthdays In-House	1	87	218	2	98	302
Arrival Rooms	27	153	348	20	120	398
Departure Rooms	0	11	41	0	10	50

Описание задания: «Анализ отчёта ночного аудита»

Проанализируйте отчет ночного аудита. Подготовьте доклад по результатам деятельности данного отеля.

Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ)

После защиты доклада члены комиссии задают следующие дополнительные вопросы:

1. За какой день года был сформирован данный отчет? Обоснуйте ответ.
2. Какой год в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Если студент ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то члены комиссии могут также задать дополнительные вопросы.

#### Задание 5

Гость, оформивший бронь, прибыл в отель в установленное время заезда. К сожалению, на тот момент служба уборки номерного фонда не успела подготовить номера соответствующей категории, и администратор службы приема и размещения, по карте движения номерного фонда, увидел, что номер еще не убран.

Определите действия администратора в данной ситуации.

#### Задание 6

Гость, оформивший бронь, прибыл в отель раньше установленного времени заезда. Попросил администратора заселить его в номер немедленно. Администратор отказал в раннем заселении и попросил подождать до установленного времени заезда, при наличии свободных номеров необходимой категории. Оцените действия администратора и определите его дальнейшие шаги по заселению гостя.

#### Задание 7

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Париже, насчитывающего 190 номеров и соответствующего по системе

классификации категории «Пять звезд», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимых для эффективного его функционирования.

#### Задание 8

Если постоялец привел в номер гостя, который остался у него в номере после 23:00 с целью ночевки. Определите действия сотрудника службы приема и размещения в данной ситуации.

#### Задание 9

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Сочи, насчитывающего 350 номеров и соответствующего по системе классификации категории «Четыре звезды», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимых для эффективного его функционирования.

#### Задание 10

На стойку приема и размещения гостиницы поступила жалоба от гостя, Селезневой Светланы Ивановны, на неприятный запах в номере.

Определите алгоритм действий сотрудника СПИР и составьте ответ на жалобу (по выбору студента: письменно, либо устный ответ по телефону).

#### Задание 11

При выезде гость забыл в номере документы и большую сумму денег. Горничная обнаружила документы и деньги и обратилась к менеджеру службы регистрации и размещения гостей.

Определите алгоритм действий сотрудника СПИР в сложившейся ситуации.

#### Задание 12

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Адлере, насчитывающего 200 номеров и соответствующего по системе классификации категории «Одна звезда», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимых для эффективного его функционирования.

#### Задание 13

На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба. При заселении в номер гость, Филиппов Николай Алексеевич, обнаруживает, что в ванной комнате нет полотенец.

Определите алгоритм действий сотрудника СПИР в сложившейся ситуации.

#### Задание 14

Гость, Красильников Евгений Иванович, обратился к работнику службы приема и размещения с жалобой, он забронировал номер с одной двухспальной кроватью, а из-за ошибки предыдущей смены в наличии остался только номер с двумя кроватями.

Определите алгоритм действий сотрудника СПИР в сложившейся ситуации.

#### Задание 15

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Лондоне, насчитывающего 120 номеров и соответствующего по системе классификации категории «Три звезды», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимых для эффективного его функционирования.

#### Задание 16

В соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об антитеррористической защищенности объектов (территорий)» от 25 декабря 2013 г. N 1244 установлено соответствие между категорией опасности гостиницы и периодичностью проведения проверки по ее антитеррористической защищенности.

Определите, кем устанавливается категория опасности гостиницы, и с какой периодичностью проводятся проверки по антитеррористической защищенности для гостиниц четвертой категории.

#### Задание 17

При выезде из номера гостю предоставляют счет за пользование платными телевизионными каналами. Он недоумевает, так как не знал о том, что часть каналов платные, отказывается оплачивать этот счет. Определите алгоритм действий сотрудника СПИР в сложившейся ситуации.

#### Задание 18

В службу приема и размещения поступил звонок от правоохранительных органов с запросом о предоставлении информации по постояльцу – Семенову Александру Николаевичу. Сотрудник объяснил администратору причину своего звонка и определил важность получения оперативной информации в данный момент.

Определите алгоритм действий сотрудника СПИР в сложившейся ситуации.

#### Задание 19

Сотрудник службы горничных обнаружил, что постоялец курит в номере (запах в коридоре). Определите алгоритм действий сотрудника службы уборки номерного фонда в сложившейся ситуации.

### **5.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы**

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело Профиль - Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов проводится в устной форме в виде итогового междисциплинарного экзамена с учетом общих требований к выпускнику, предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом.

К государственной экзамену допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе высшего образования. Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена (далее – предэкзаменационная консультация).

Государственный экзамен проводится по билетам, утвержденным директором Института экономики, финансов и управления в АПК. Экзаменационные билеты разрабатываются на основании программы государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело Профиль - Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов в полном соответствии с реализуемыми учебными программами изучаемых дисциплин. Каждый экзаменационный билет содержит 2 теоретических вопроса и одно практико-ориентированное задание.

Государственный экзамен принимает государственная экзаменационная комиссия, состав которой утверждается приказом по университету.

После того, как выпускник берет экзаменационный билет, ему предоставляется от 30 до 60 минут для подготовки к ответу.

После подготовки выпускник в устной форме представляет членам государственной экзаменационной комиссии результат выполнения задания, отвечает на уточняющие вопросы членов ГЭК.

Члены государственной экзаменационной комиссии в устной форме могут задавать вопросы по содержанию представленного ответа.

На закрытом заседании членов государственной экзаменационной комиссии принимается решение об оценке ответа студента на государственном экзамене.

Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно». Студент, получивший оценку «неудовлетворительно», считается не сдавшим государственный экзамен.

***Состав балльно-рейтинговой оценки государственного экзамена:***

<b>Содержание билета</b>	<b>Количество баллов, max</b>
Теоретический вопрос №1 (из блока дисциплин базовой части)	30
Теоретический вопрос № 2 (из блока дисциплин вариативной части и дисциплин по выбору)	30
Практико-ориентированное задание	30
Дополнительные вопросы по блокам 1, 2	10
Итого	100

***Типовой экзаменационный билет:***

**Теоретический вопрос**

Организационная структура управления гостиницей

**Задание на проверку умений**

Расположите в правильной последовательности этапы качественной работы с отзывами клиентов в гостинице:

1. Отслеживать
2. Транслировать
3. Анализировать и отвечать
4. Генерировать новые отзывы

**Задание на проверку навыков**

Решение практико-ориентированной задачи

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Париже, насчитывающего 190 номеров и соответствующего по системе классификации категории «Пять звезд», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимых для эффективного его функционирования.

Полученная на государственном экзамене сумма баллов переводится в оценку:

- «отлично» – от 85 до 100 баллов;
- «хорошо» – от 70 до 84 баллов;
- «удовлетворительно» – от 55 до 69 баллов;
- «неудовлетворительно» – менее 50 баллов.

***Критерии оценки ответа на теоретические вопросы (оценка знаний)***

**30 баллов** выставляется студенту при полном ответе на вопрос билета по данному блоку, демонстрации теоретических знаний, способности привести примеры.

**20-29 баллов** – дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**10-19 баллов** заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на предложенные вопросы и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**1-9 баллов** – дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказа-

тельность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** выставляется при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

#### ***Критерии оценки результатов выполнения практико-ориентированного задания (оценка умений, навыков)***

**30 баллов** – задание выполнено в обозначенный преподавателем срок. Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении и решении нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**20-29 баллов** – задание выполнено с задержкой. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы. Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; есть объяснение решения, но задание выполнено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

**10-19 баллов** – задание выполнено частично, с большим количеством ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**1-9 баллов** – задание выполнено неправильно и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**0 баллов** – задание не выполнено.

Результаты государственного аттестационного испытания, проводимого в устной форме, объявляются в день его проведения.

#### **5.4. Учебно-методическое и информационное обеспечение государственного экзамена**

##### **а) Основная литература**

1. Елфимова, Ю. М. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов направлений 43.03.01 "Сервис", 43.03.03 «Гостиничное дело» / Ю. М. Елфимова, Т. А. Радишаускас, И. И. Рязанцев ; Ставропольский ГАУ. - Ставрополь : Секвойя, 2020. - 703 КБ.

2. Учебное пособие по дисциплине "Правоведение" : (для студентов очной и заочной форм обучения уровня бакалавриата направлений: "Агрономия"; "Гостиничное дело"; "Зоотехния"; "Продукты питания из растительного сырья"; "Технология продукции и организация общественного питания"; 35.03.07 "Технология производства и перераб. с.-х. продукции"; "Туризм"; "Электроэнергетика и электротехника"; 05.03.06 "Экология и природопользование") / Н. В. Мирошниченко, И. Ф. Дедюхина, О. В. Жданова, Ю. В. Лабовская, В. Ю. Максимов ; Ставропольский ГАУ. - Ставрополь, 2019. - 633 КБ.

3. Елфимова, Ю. М. Основы сервисной деятельности : учеб. пособие для студентов очной формы обучения 43.03.01 "Сервис" / Ю. М. Елфимова, Т. А. Радишаускас, А. Г. Иволга ; Ставропольский ГАУ. - Ставрополь : Секвойя, 2019. - 762 КБ.

4. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с.

5. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2095041>

6. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров.

— Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с.

7. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 449 с. — (Высшее образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>

8. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 331 с. — (Высшее образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/450317>

9. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 413 с. — (Высшее образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/456974>

10. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 332 с.

11. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021 — 255 с. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102275.html>

12. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. А. Удалова, Е. А. Машинская. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021 — 255 с. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102274.html>

13. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021 — 207 с. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99368.html>

14. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 98 с. — (Высшее образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/457038>

15. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 197 с. — (Высшее образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/453850>

#### **б) Дополнительная литература**

16. Бялт, В. С. Правоведение : учебное пособие для вузов / В. С. Бялт. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 302 с. — (Высшее образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/453269>

17. Правоведение : учебник для вузов / В. И. Авдийский [и др.] ; под редакцией В. И. Авдийского, Л. А. Букаловой. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 333 с. — (Высшее образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/449892>

18. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 331 с. — (Высшее образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/450317>

19. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 449 с. — (Высшее образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>

20. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 280 с. — (Высшее образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/447423>

#### **5.5. Интернет-ресурсы, справочные системы**

1. Российская национальная библиотека (РНБ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru).

2. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки <http://elibrary.rsl.ru/>
3. Журнал: <https://hotelier.pro/interviews/item/ot-dekorativnogo-ozeleneniya-k-lechebnoy-srede-novyyu-standart-dlya-wellness-obektovc/>
4. Журнал HoReCa Magazine <https://www.horeca-magazine.ru/>
5. Журнал Frontdesk.ru <https://www.frontdesk.ru/>
6. Информационно-аналитический портал для отельеров о гостиничном бизнесе <http://prohotel.ru/>

## **6. Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы**

### **6.1. Результаты освоения ОП ВО**

В процессе подготовки и защиты выпускной квалификационной работы проверяется сформированность следующих компетенций:

УК-1.1 - Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; осуществляет поиск информации; определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи;

УК-1.2 - Проводит оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных, в том числе с применением философского понятийного аппарата;

УК-1.3 - Использует системный подход для решения поставленных задач;

УК-2.1 - Определяет цель проекта и формулирует совокупность задач, решение которых напрямую связано с достижением цели проекта и определяет связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения;

УК-2.2 - Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения;

УК-2.3 - Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач

УК-3.1 - Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат;

УК-3.2 - Взаимодействует с членами команды используя различные цифровые средства, позволяющие достигать поставленных целей;

УК-4.1 - Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке;

УК-4.2 - Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке;

УК-5.1 - Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям;

УК-5.2 - Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;

УК-5.3 - Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира;

УК-5.4 - Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера;

УК-6.1 - Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей;

УК-6.2 - Реализует намеченные цели с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда на основе принципов образования в течении всей жизни;

УК-7.1 - Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни;

УК-7.2 - Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности;

УК-8.1 - Анализирует факторы вредного воздействия на объекты окружающей среды и идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой профессиональной деятельности;

УК-8.2 - Выявляет возможные угрозы для жизни и здоровья человека, создает и поддерживает безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды и обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

УК-8.3 - Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения, в том числе оказывает первую помощь;

УК-9.1 - Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике;

УК-9.2 - Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски;

УК-10.1 - Понимает сущность коррупции как противозаконного действия, умеет аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности;

УК-10.2 - Понимает сущность экстремизма и терроризма как противозаконного действия, проявляет нетерпимое отношение к ним и способен распознавать признаки проявления экстремизма и терроризма в своей профессиональной сфере;

ОПК-1.1 - Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания;

ОПК-1.2 - Использует основные, соответствующие поставленным задачам, программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания;

ОПК-2.1 - Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ОПК-2.2 - Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ОПК-2.3 - Осуществляет контроль деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ОПК-3.1 - Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

ОПК-3.2 - Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию;

ОПК-4.1 - Осуществляет мониторинг рынка гостинично-ресторанных услуг, изучение рынка, потребителей, конкурентов;

ОПК-4.2 - Осуществляет продажи гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий;

ОПК-4.3 - Осуществляет продвижение услуг сферы гостеприимства и общественного питания по основным направлениям, в том числе в сети Интернет;

ОПК-5.1 - Оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели предприятий размещения и питания;

ОПК-5.2 - Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности;

ОПК-5.3 - Осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг;

ОПК-6.1 - Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для обоснованного применения в рамках профессиональной деятельности;

ОПК-6.2 - Обеспечивает документооборот в соответствии с российскими и международными нормативными требованиями;

ОПК-6.3 - Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания;

ОПК-7.1 - Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер;

ОПК-7.2 - Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений трудового законодательства Российской Федерации, регулирующих охрану труда и технику безопасности; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания;

ОПК-8.1 - Понимает принципы работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности;

ОПК-8.2 - Использует современные информационные технологии для решения задач в профессиональной деятельности;

ОПК-8.3 - Использует программно-технические средства обработки данных в профессиональной деятельности;

ПК-1.1 - Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства;

ПК-1.2 - Осуществляет оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства;

ПК-2.1 - Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства

ПК-2.2 - Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства

## **6.2. Общие требования к выпускной квалификационной работе**

Выполнение выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) обучающимися выпускных курсов СтГАУ является обязательным заключительным этапом обучения на соответствующем уровне образования для всех форм обучения и определяется как одна из форм проведения государственной итоговой аттестации.

Цель подготовки выпускной квалификационной (бакалаврской) работы — это систематизация и расширение теоретических знаний и практических умений студента-выпускника, полученных им в процессе обучения на кафедре международного бизнеса и туризма в соответствии с государственным образовательным стандартом. В процессе выполнения работы ее автор должен продемонстрировать наличие навыков самостоятельной работы и применения различных методов исследования. В результате должна быть определена подготовленность студента-выпускника к самостоятельной работе в индустрии гостеприимства России и различных зарубежных стран в современных условиях.

Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 года № 515, определено, что итоговая государственная аттестация выпускников включает:

- государственный экзамен по направлению подготовки;
- защиту выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме бакалаврской работы.

Тематика выпускных квалификационных (бакалаврских) работ, требования к их объему и структуре определяются учебно-методической комиссией института экономики, финансов и управления в АПК в соответствии с Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации.

Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа представляет собой разработку одной из актуальных проблем теории и практики в индустрии гостеприимства по профилю «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов». Это исследование должно базироваться на знании законодательной, научной, учебной литературы, состояния практики в рамках предмета исследования. Квалификационная (бакалаврская) работа должна носить обобщающий характер и содержать самостоятельные выводы и рекомендации.

К выпускной квалификационной (бакалаврской) работе студента-выпускника предъявляются следующие общие требования:

- работа должна носить научно-исследовательский характер;
- тема работы должна быть актуальной, т.е. отражать исследуемую проблему в контексте значимости современных экономических и социальных проблем, соответствовать современному состоянию и перспективам развития индустрии гостеприимства РФ;
- тема выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, ее цели и задачи должны быть тесно связаны с решением поставленной проблемы исследования;
- работа должна иметь четкую структуру, завершенность, отвечать требованиям логичного, последовательного изложения материала, обоснованности сделанных выводов и предложений;
- работа должна отражать наличие умения студента-выпускника самостоятельно собирать, систематизировать материалы и анализировать сложившуюся ситуацию (тенденции) в индустрии гостеприимства по профилю «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов», а также определять основные мероприятия по улучшению выявленной организационно-экономической ситуации объекта исследования и разрабатывать порядок организации их реализации;
- положения, выводы и рекомендации выпускной квалификационной (бакалаврской) работы должны опираться на новейшие статистические данные и действующие нормативные акты, достижения науки и результаты практики; иметь расчетно-аналитическую часть (с соответствующими аналитическими таблицами, графиками, диаграммами и т.п.);
- работа должна отражать добросовестное использование студентом-выпускником данных отчетности и опубликованных материалов других авторов.

Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа обучающегося подлежит обязательному рецензированию и защите в Государственной аттестационной комиссии (ГАК) СтГАУ. К рецензированию бакалаврских работ рекомендуется привлечение внешних экспертов, специалистов в области экономики и управления предприятиями индустрии гостеприимства.

Тему обучающийся выбирает из рекомендуемого перечня тем выпускных квалификационных (бакалаврских) работ. Выбор темы должен осуществляться в соответствии со специализацией предприятия – объекта исследования.

Обучающийся также может самостоятельно предложить тему выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, являющуюся актуальной для организации – объекта дипломного исследования, и соответствующую получаемому направлению подготовки, которая обязательно должна быть согласована с:

- научным руководителем;
- заведующим кафедрой;
- учебно-методической комиссией института экономики, финансов и управления в АПК.

Выбранная тема выпускной квалификационной (бакалаврской) работы должна быть актуальной и иметь практическую значимость. Особенно интересными являются темы, связанные с решением существующих проблем в индустрии гостеприимства и работы структурных подразделений гостиниц, ресторанов и иных предприятий и организаций профиля. В данном случае бакалаврская работа должна выполняться по заявке предприятия, что подтверждается соответствующим документом.

Основным критерием при выборе темы выпускной квалификационной (бакалаврской) работы служит научно-практический интерес обучающегося. Это, прежде всего, относится к обучающимся, которые продолжительное время целеустремленно собирали и обрабатывали материал по той или иной теме, участвовали в научно-практических конференциях, круглых столах, семинарах, студенческих научных кружках и имеют публикации по избранной теме исследования.

По одной проблеме могут выполняться выпускные квалификационные (бакалаврские) работы несколькими студентами-выпускниками, если тема, цели и задачи исследования различны. Эти различия должны находить свое отражение в плане выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

В соответствии с избранной темой заведующий кафедрой назначает каждому студенту научного руководителя, осуществляющего его консультирование в процессе подготовки выпускной квалификационной (бакалаврской) работы и дающего заключение и ее готовности.

Научным руководителем выпускной квалификационной (бакалаврской) работы студента может быть как преподаватель кафедры, так и преподаватели – совместители (из других вузов), а также практические работники (например, из гостиниц, ресторанов, организаций профиля, имеющие соответствующее образование и опыт (стаж) работы, и др.), имеющие ученые степени кандидата или доктора наук и являющиеся специалистами в области туризма и гостинично-ресторанного бизнеса.

Тема работы и научный руководитель закрепляются за студентом на основании его письменного заявления на имя заведующего кафедрой. Эти заявления рассматриваются и утверждаются на заседании кафедры. Выписка из протокола заседания кафедры по данному вопросу подается в дирекцию института, который готовит проект приказа в целом по институту экономики, финансов и управления в АПК. На основании проекта оформляется приказ ректора. После этого изменение темы и (или) научного руководителя возможно только в исключительных случаях при условии внесения изменений в приказ ректора.

Научный руководитель выпускной квалификационной (бакалаврской) работы:

- выдает студенту-выпускнику задание по содержанию и срокам выполнения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы;
- оказывает студенту-выпускнику помощь в составлении календарного плана-графика на весь период выполнения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы;
- рекомендует студенту-выпускнику необходимые направления поиска основных законодательных и нормативно-правовых актов, научной и методической литературы; справочных материалов, учебников и учебных пособий, других источников по теме;
- осуществляет непосредственное руководство и контроль над процессом исследования;
- оказывает предусмотренные расписанием студента-выпускника консультации;
- проверяет качество выполненной работы (по частям и в целом).

Научный руководитель выдает студенту-выпускнику задание с указанием сроков начала и окончания работы. В нем указываются: тема выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, краткая характеристика основного содержания работы (обычно в виде перечня глав и параграфов работы). Задание составляется в двух экземплярах, подписывается научным руководителем и студентом-дипломником, 1 экземпляр остается у ру-

ководителя, 2-й – у студента (впоследствии он является второй страницей выпускной квалификационной (бакалаврской) работы).

### **6.3 Составление плана выпускной квалификационной (бакалаврской) работы**

План выпускной квалификационной (бакалаврской) работы представляет собой составленный в определенном порядке перечень введения, разделов и развернутого перечня подразделов (вопросов) по каждому разделу, выводов и предложений. Правильно составленный план служит основой в подготовке выпускной квалификационной (бакалаврской) работы студентом-выпускником; помогает ему систематизировать научно-методический и научно-практический материал, обеспечить последовательность его изложения.

Первоначальный вариант плана выпускной квалификационной (бакалаврской) работы студент-выпускник составляет самостоятельно, а затем согласовывает его с научным руководителем.

Согласно традиционной структуре выпускной квалификационной (бакалаврской) работы должна состоять из введения, трех разделов, выводов и предложений, списка использованных источников литературы, приложений. В каждой главе должно быть, как правило, 2-3 подраздела.

План выпускной квалификационной (бакалаврской) работы имеет динамичный характер. В процессе исследования план может уточняться с учетом собранного материала. Все изменения в плане должны быть согласованы с научным руководителем, окончательный вариант плана выпускной квалификационной (бакалаврской) работы утверждается научным руководителем.

#### **6.3.1. Подбор, анализ и обобщение законов и иных нормативных правовых актов, литературных источников**

Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа выполняется студентом-выпускником на основе анализа действующего законодательства, подзаконных и иных нормативных актов, научной, практической и методической литературы. Важно, чтобы студент-выпускник не только хорошо знал нормативные правовые акты Российской Федерации по теме исследования, но и имел представление о фактических правовых последствиях применения того или иного закона.

Для выполнения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы студенту-выпускнику рекомендуется использовать ряд нормативных правовых актов:

- Конституция РФ;
- федеральные законы;
- указы Президента РФ и постановления Правительства РФ;
- нормативные акты органов исполнительной власти РФ;
- законы и иные нормативные правовые акты субъектов РФ;
- государственные стандарты, методические указания, инструктивные письма и т.д.

При подготовке выпускной квалификационной (бакалаврской) работы используются монографии, учебники, учебные пособия, справочники, а также статьи, материалы информационной сети Интернет, справочные правовые системы «Гарант», «Консультант+», «Кодекс», «Эталон» и др. Также должны быть использованы сборники научных трудов, сборники научных статей и материалы научно-практических конференций вузов, статьи в журналах и газетах.

При выполнении выпускной квалификационной (бакалаврской) работы целесообразно использовать статьи, публикуемые в журналах и газетах «АПК: экономика и управление», «Гостиница и ресторан», «Экономист», «Вопросы экономики», «Менеджмент», «Отель», «Сельское хозяйство России», "Экономика и жизнь", "Экономические новости", «Туризм и право», «Сервис в России и за рубежом» и др.

Необходимая литература по теме выпускной квалификационной (бакалаврской) работы подбирается студентом-выпускником при помощи предметных и алфавитных каталогов библиотек.

Выдержки из нормативных правовых актов, авторские высказывания и др. цитируются дословно либо излагаются своими словами. После каждого цитирования обязательна ссылка на автора в виде номера источника из списка использованной литературы, заключенного в квадратные скобки. Пример оформления представлен в разделе 6.

На основе изученных источников информации студентом-выпускником пишется первый теоретический раздел выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

### **6.3.2 Сбор и анализ практического материала**

Эффективность сбора практического материала для выпускной квалификационной (бакалаврской) работы в значительной степени зависит от того, насколько студент-выпускник понимает предмет своего исследования. К числу основных материалов, которые необходимы для выполнения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, относятся: устав и учредительные документы предприятий и организаций индустрии гостеприимства – объекта исследования, действующие на нем положения (о внутрихозяйственном расчете, об оплате труда и др.), бухгалтерская и статистическая отчетность предприятия, договоры с поставщиками ресурсов и покупателями продукции; внутрихозяйственные договоры; планы работы, данные первичного бухгалтерского учета предприятия, аналитические материалы.

В процессе обработки полученных данных студент должен использовать изученные им научные методы исследования: динамических рядов, группировок, корреляционно-регрессионный анализ, SWOT-анализ и др. В результате студент-выпускник выявит как положительные, так и отрицательные тенденции в развитии производственно-финансовой деятельности предприятия, даст им оценку. Это позволит ему сделать научно-обоснованные выводы.

Выпускную квалификационную (бакалаврскую) работу следует наполнять современным научным материалом, а каждую проблему освещать с учетом отечественных и зарубежных научных достижений.

### **6.4 Структура и содержание выпускной квалификационной (бакалаврской) работы**

Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа - самостоятельная творческая работа обучающегося. ВКР должна полностью соответствовать утвержденной теме. Изложение материала в работе должно быть конкретным и, прежде всего, опираться на результаты производственной практики. При этом важно не просто описание, а критический анализ изучаемого материала.

Выпускная квалификационная работа должна отвечать следующим требованиям:

- наличие в работе всех структурных элементов исследования: теоретической, аналитической и практической составляющих;
- использование в аналитической части исследования обоснованного комплекса методов и методик, способствующих раскрытию сути проблемы;
- достаточность и современность использованного библиографического материала.

**Объем выпускной квалификационной работы, не считая приложений и списка использованных источников литературы, должен составлять не менее 60 страниц. Степень уникальности текста ВКР должна составлять не менее 40%.**

Рассмотрим более детально содержательную часть выпускной квалификационной работы.

Введение является вступительной частью ВКР, в которой необходимо:

- обосновать актуальность разрабатываемой темы, ее теоретическую и практическую значимость;

- определить границы исследования (объект, предмет);
- назвать основную цель работы и подчиненные ей более частные задачи, решение которых связано с реализацией поставленной цели (цель отвечает на вопрос: «Что должно быть достигнуто в ходе исследования?», задачи должны быть ответом на вопрос: «Как будет достигнута цель исследования?»);
- указать избранные методы исследования;
- информационное обеспечение (законодательные и нормативно-правовые акты, материалы по исследуемому объекту за период не менее 3 лет).

Введение должно содержать:

- 1) краткое обоснование выбора темы ВКР, ее актуальности и практической значимости в масштабах государства, региона, экономического субъекта;
- 2) определение объекта и предмета исследований;
- 3) общую характеристику цели работы и задач, которые необходимо решить для достижения поставленной цели;
- 4) определение применяемых в работе методов исследования.

Во введении не следует давать определения, информацию в форме таблиц или рисунков. Все формулировки должны быть краткими, четкими, логически последовательными, с соблюдением принципа субординации цели и задач.

Актуальность темы ВКР определяется значимостью теоретического и практического решения проблемы.

Обязательным элементом введения является формулировка объекта и предмета исследования.

Объект исследования – область деятельности. Как правило, объектом ВКР выступает организация, на базе которой осуществляется исследование.

*Например,* Объектом исследования является деятельность ПАО Сбербанк при предоставлении кредитов юридическим и физическим лицам.

Объект исследования всегда шире, чем его предмет. Если объект, проще говоря, – это область деятельности, то предмет – это изучаемый процесс в рамках объекта исследования.

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

*Например,* Предметом исследования являются экономические, финансовые и правовые отношения, возникающие между банком и клиентами при предоставлении кредита.

При написании ВКР следует учитывать, что именно предмет определяет тему квалификационной работы. Для исследования предмета формулируются цель и задачи исследования, которые всегда соотносятся между собой как общее и частное.

Цель выпускной квалификационной работы – это желаемый конечный результат исследования, обоснованный в процессе работы.

*Например,* Целью выпускной квалификационной работы является разработка рекомендации по вопросам совершенствования банковских продуктов в ПАО Сбербанк и оценка их эффективности.

Достижение поставленной цели предполагает решение ряда задач.

Задачи для ВКР представляют собой набор теоретических и практических действий, выполнение которых позволяет получить намеченные конечные результаты.

Задачи ставятся в форме перечисления:

- раскрыть...
- проанализировать...
- установить...
- выявить...

- показать...
- разработать, предложить.

Описание решения поставленных задач должно соответствовать содержанию разделов ВКР, а их формулировки стать заголовками этих разделов.

Каждая задача в свою очередь представляет собой совокупность частных задач (подзадач), составляющих подразделы глав работы. Таким образом, от правильной постановки цели и задач работы зависит вся логическая структура исследования, обоснованность наименования его глав и подразделов.

Методы исследования – это способы получения достоверных научных знаний, умений, практических навыков и данных в различных сферах жизнедеятельности. Например, в рамках исследования, возможно, использовать следующие методы: изучение и анализ научной литературы; изучение и обобщение отечественной и зарубежной практики; моделирование, сравнение, анализ, синтез, интервьюирование, анкетирование и т.д.

Информационное обеспечение (законодательные и нормативно-правовые акты, материалы по исследуемому объекту за период не менее 3 лет)

*Рекомендуемый объем введения – 2-4 страницы.*

*Основная часть* выпускной квалификационной работы должна содержать, как правило, три главы. Она включает главы и подразделы в соответствии с логической структурой изложения. Название главы не должно дублировать название темы, а название подразделов – название глав. Формулировки должны быть лаконичны и отражать суть главы (раздела).

#### **6.4.1 Теоретические подходы к постановке конкретной проблемы исследования**

В рамках написания данной главы:

- описывается сущность, принципы, функции, критерии классификации и характеристика предмета исследования;
- описывается (уточняется) система факторов, оказывающих влияние на изучаемый предмет, процесс или явление, и исследуется механизм этого влияния;
- может быть рассмотрена законодательная и нормативная база рассматриваемой темы (с учетом специфики темы);
- оценивается степень изученности исследуемой проблемы, называются теоретически и практически нерешенные и дискуссионные проблемы, по-разному освещенные в научной литературе, с указанием личного мнения автора работы;
- рассматривается методический инструментарий исследования.

В этой главе обучающийся должен продемонстрировать знание дисциплин по направлению подготовки и в соответствии со специализацией.

Теоретическая часть является обоснованием будущих разработок, так как позволяет выбрать методологию и методику всестороннего анализа проблемы.

*Рекомендуемый объем главы 1 – 16-18 страниц.*

#### **6.4.2 Анализ (оценка) проблемы исследования**

Вторая глава носит аналитический и практический характер и должна содержать общее описание объекта исследования, анализ изучаемой проблемы, а также фактические данные, обработанные при помощи современных методик и представленные в виде аналитических выкладок. Кроме того, должны быть приведены расчеты отдельных показателей, используемых в качестве характеристик объекта. В практической части проводится обоснование последующих разработок. От полноты этой части зависит глубина и обоснованность предлагаемых мероприятий.

В ней дается организационно-экономическая характеристика объекта, на материалах которого выполняется выпускная квалификационная работа, раскрывается действие механизма экономических процессов на примере конкретной компании (учреждения, кре-

дитной организации и т.д.). Для этого могут использоваться статистические, данные финансовой отчетности и т.д.

На основе отобранного практического материала проводится необходимый анализ изучаемой проблемы с использованием современных методов экономического и финансового анализа, финансовой математики, функционально-стоимостного анализа и др.

Следует изучить количественные параметры явления (процесса), проанализировать динамику показателей за ряд лет (не менее 3). В процессе анализа необходимо не столько констатировать факты, сколько выявлять причины происходящих изменений и давать количественную оценку их влияния на состояние и динамику анализируемых показателей. Выявляются факторы, оказывающие как негативное, так и позитивное влияние.

Данные анализа должны быть сопоставимы по времени, ценам, методике расчета. Полученные результаты рекомендуется оформить в виде таблиц, графиков, диаграмм, которые по необходимости могут быть расположены в тексте или вынесены в приложения.

При этом необходимо учитывать следующее.

Во-первых, приводимые факты и цифровой материал должны быть достоверными (необходимые ссылки на источники информации).

Во-вторых, при подборе фактических данных из разных источников для сравнения следует обеспечить их сопоставимость.

В-третьих, цифровой материал должен отражать общую направленность и закономерность исследуемого процесса, а не исключения из них.

Выводы, результаты и показатели, полученные в процессе проведенного анализа, должны быть базой для разработки конкретных предложений, освещаемых в практической части ВКР. От полноты этой части зависит глубина и обоснованность предлагаемых мероприятий. Выводы должны содержать оценку соответствия результатов поставленным целям и задачам исследования.

*Рекомендуемый объем главы 2 – 20-22 страницы.*

#### **6.4.3 Разработка предложений по совершенствованию деятельности объекта исследования и оценка их эффективности в рамках изучаемой проблемы**

Результаты анализа служат базой для разработки и обоснования в работе конкретных управленческих решений для улучшения экономического состояния объекта исследования.

В частности, намечаются пути использования вскрытых резервов, устранение выявленных недостатков, обосновываются решения, обеспечивающие реализацию целей и задач работы.

При подготовке этой главы автор должен использовать основные принципы: системный подход, т.е. учет всех или большинства взаимообуславливающих задач управления объектом; комплексный подход с позиций оперативного и стратегического управления; динамичность, предполагающую регулярную корректировку подготовленных документов в связи с изменившимися условиями работы объекта исследования, содержанием деятельности аппарата управления, а также с методами выполнения финансовых работ.

Разработка рекомендаций предполагает, что на основании анализа, выявления недостатков и возможностей разрешения проблемы обучающийся приводит достаточно полные и аргументированные предложения и рекомендации.

В данной главе выполняются расчеты экономической эффективности от предлагаемых мероприятий; обосновываются экономические, социальные и другие последствия полученных результатов.

*Рекомендуемый объем главы 3 – 18-20 страниц.*

**Заключение** важнейшая неотъемлемая структурная часть выпускной квалификационной работы, в которой подводится итог проведенных исследований.

Заключение – последовательное, логически стройное изложение итогов исследования и их соотношения с целью и поставленными задачами, сформулированными во введении.

В заключении подводятся итоги проведенного исследования, обобщаются основные теоретические положения и делаются выводы и рекомендации по практическому использованию результатов выпускной квалификационной работы.

Заключение должно отражать практическую значимость выполненной работы.

*Рекомендуемый объем: 4-5 страниц.*

**Список использованных источников литературы** должен содержать сведения об источниках, которые использовались при написании выпускной квалификационной работы (**не менее 45**):

- законы Российской Федерации (в прямой хронологической последовательности);
- Указы Президента Российской Федерации (в прямой хронологической последовательности);
- постановления Правительства Российской Федерации (в прямой хронологической последовательности);
- нормативные акты, инструкции (в прямой хронологической последовательности);
- монографии, учебники, учебные пособия, научные статьи (в алфавитном порядке);
- зарубежные источники (не менее трех, в алфавитном порядке);
- Интернет-ресурсы.

**Приложения** располагают после списка использованных источников. Их цель – избежать излишней нагрузки текста различными аналитическими, расчетными, статистическими материалами, которые не содержат основную информацию. Приложения включают дополнительные справочные материалы, необходимые для полноты исследования, но имеющие вспомогательное значение, например, копии документов, выдержки из отчетных материалов, статистические данные, схемы, таблицы, диаграммы, программы, положения и т.п.

Отдельные положения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы должны быть студентом-выпускником иллюстрированы цифровыми данными из справочников, монографий и других литературных источников, при необходимости оформленными в справочные или аналитические таблицы. При составлении аналитических таблиц используемые исходные данные могут быть вынесены приложения к выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, а в тексте в этом случае приводятся только отдельные показатели. В отдельных случаях можно заимствовать некоторые таблицы из литературных источников.

Ссылаться на таблицу нужно в том месте текста, где формулируется положение, подтверждаемое или иллюстрируемое ею. В тексте, анализирующем или комментирующем таблицу, не следует пересказывать ее содержание, а уместно формулировать основной вывод, к которому подводят табличные данные, или вводить дополнительные показатели, более отчетливо характеризующие то или иное явление или его отдельные стороны.

Написанный текст рекомендуется тщательно проверить, т.е. вычитать.

Окончательный вариант работы должен быть представлен руководителю на бумажном носителе в переплетенном виде в одном экземпляре. Также установлено дополнительное требование о предоставлении научному руководителю текста выпускной квалификационной (бакалаврской) работы в электронном варианте.

### **6.5 Наиболее часто встречающиеся ошибки**

1. «Казенный», неудобный для восприятия стиль изложения текста работы или использование «газетного» стиля.
2. Отсутствие ссылок на исследования ученых и практиков и другие цитируемые источники.

3. Отсутствие собственных оценок, мыслей, предположений студента-выпускника.
4. Отсутствие аргументированных выводов автора работы.
5. Отсутствие организационно-экономических обоснований предложений студента-выпускника.
6. Несовпадение основного текста и выводов, как по разделам, так и в целом по работе.
7. Ошибки в расчетах.
8. В таблицах и выводах к ним используются разные значения показателей.
9. Несоблюдение требований по оформлению выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

### **6.6 Требования к оформлению выпускной квалификационной (бакалаврской) работы**

При написании текста выпускной квалификационной (бакалаврской) работы обучающийся должен проявить умение и навыки экономически грамотно, логично и последовательно излагать мысли.

Прежде чем приступить к написанию выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, следует внимательно просмотреть все имеющиеся свои рабочие записи, сделанные при изучении законодательных актов, литературных источников, ведомственных материалов, а также собранную статистическую информацию, подготовленные аналитические таблицы, графики, диаграммы и др., проверить правильность их группировок по части отнесения к конкретным параграфам работы.

Написание выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, как правило, начинают с теоретической части, которая должна излагаться научным стилем. Если приводятся отдельные выписки из книг, брошюр, журналов, газет и других источников, то необходимо делать ссылку на источники.

Обучающемуся следует иметь в виду, что работа не обязательно должна включать весь изученный, собранный, законспектированный материал. Для написания текста выпускной квалификационной (бакалаврской) работы должны отбираться основные положения и показатели, дающие возможность наиболее полно раскрыть исследуемые вопросы.

Излагая текст выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, необходимо обеспечить последовательное, четкое и ясное изложение сущности рассматриваемых вопросов. Приводимые материалы в параграфах должны быть логически взаимосвязаны, каждый последующий материал должен являться продолжением предыдущего и вытекать из его приведенных положений, рекомендаций, выводов и т. п. Фразы, формулировки должны быть точными, простыми, изложены грамотно. Не следует допускать повторений одинаковых слов, словосочетаний, оборотов речи.

Каждый вопрос делится на совокупность абзацев. Каждая страница работы содержит несколько абзацев, которые должны быть связаны единством мысли и объединены кругом рассматриваемых вопросов. Неправильное деление текста на абзацы затрудняет восприятие изложенного материала.

Для того чтобы текст выпускной квалификационной (бакалаврской) работы был написан четко, ясно, грамотно, обучающемуся необходимо неоднократно перечитывать абзацы, фразы, формулировки слов и т.д., по надобности вносить соответствующие поправки, корректировки, дополнения и т.п. Необходимо внимательно редактировать рукопись, как со стороны улучшения содержания, так и со стороны улучшения стиля изложения. В работе не должны иметь место орфографические, синтаксические, редакционные и другие ошибки. Внесение в текст пропущенных букв, слов, исправлений должно производиться тем же шрифтом, каким выполнена вся работа.

Особенно тщательно проверяется цифровая информация, даты, наименования, специальные и иностранные термины и т. д. За правильность всех приведенных данных и принятых решений отвечает обучающийся, как автор работы.

Последовательность изложения, соразмерность отдельных частей работы, продуманность и согласованность переходов, лаконичность и точность предложений помогут автору глубже раскрыть исследование, выделить главное, оттенить детали. Недостаточно четкая композиция и бедный невыразительный язык изложения затрудняют восприятие текста, обедняют содержание работы.

Текст выпускной квалификационной (бакалаврской) работы должен быть отпечатан на компьютере, шрифт Times New Roman 14, полуторный интервал, поля: размер левого поля – 30 мм, правого – 15 мм, верхнего – 20 мм, нижнего – 20 мм.

Номер страницы ставится в правом нижнем углу листа шрифтом Times New Roman 11.

Размер абзацного отступа должен быть одинаковым по всему тексту работы и равным 12,5 -12,7 мм. На странице должно быть 28-30 строк. Последним листом выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, включаемым в объем является последний лист списка использованных источников литературы. Приложения в общий объем не входят и их количество не ограничивается.

Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа должна содержать:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть в соответствии с утвержденным заданием;
- заключение;
- список использованных источников литературы;
- приложения.

Задание на выполнение выпускной квалификационной (бакалаврской) работы печатается на одном листе с 2-х сторон и вкладывается в конверт с другими сопроводительными документами к ВКР.

Слова «Введение», «Заключение», «Содержание» «Список использованных источников литературы» без абзацного отступа записывают симметрично тексту с прописной буквы и включают в содержание выпускной квалификационной (бакалаврской) работы без выделения жирным шрифтом. Данные заголовки не нумеруют.

Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа должна быть сброшюрована и переплетена типографским способом.

Введение к выпускной квалификационной (бакалаврской) работе начинается со третьей страницы, но номер на этом листе не ставится. Вторая страница введения имеет номер 4.

Основная часть выпускной квалификационной (бакалаврской) работы состоит из разделов и подразделов. Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, обозначенные арабскими цифрами без точки в конце (Например, 1. Экономическая сущность налогов). Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела и номера подраздела, разделенных точкой (Например, 1.1 Экономическая сущность налогов).

Заголовки разделов и подразделов следует записывать без абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая (Times New Roman 14). Переносы слов в заголовках не допускаются, если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Заголовок и основной текст отделяет 1 строка.

Каждый раздел (главу) выпускной квалификационной (бакалаврской) работы рекомендуется начинать с нового листа (страницы). Раздел выпускной квалификационной (бакалаврской) работы не может заканчиваться листом с текстом менее 70%.

В тексте выпускной квалификационной (бакалаврской) работы могут быть перечисления. Перед каждой позицией перечисления следует ставить дефис или номер.

Каждый пункт и перечисление следует записывать с абзацного отступа.

**Ссылки.** Все используемые в выпускной квалификационной (бакалаврской) работе материалы даются со ссылкой на источник: в тексте выпускной квалификационной (бакалаврской) работы после упоминания материала проставляются в квадратных скобках номер, под которым он значится в списке литературы. Если ссылаются на конкретные страницы источника, то после порядкового номера, обозначающего номер источника в общем списке литературы

*Например, А.Д. Шеремет [7] и Г.Б. Поляк [5] писали ...*

Если ссылаются на определенные страницы произведения, ссылку оформляют следующим образом:

*В первой части Гражданского Кодекса РФ [1, с. 5] дано комплексное определение...*

Если делается ссылка на несколько работ одного автора или на работы нескольких авторов, то в скобках указываются номера этих работ:

*Ряд авторов [59, 67, 82] считают ...*

**Таблицы и иллюстрации.** Особое внимание обучающемуся надо обратить на правильность и экономическую грамотность приводимых в выпускной квалификационной (бакалаврской) работе аналитических таблиц, графиков, чертежей, диаграмм, схем и т. д.

Цифровой материал, имеющийся в работе целесообразно оформлять в форме таблиц. Таблицы, по возможности, не должны быть громоздкими, чтобы можно было быстро и легко понять значение помещенной в них информации. Таблица располагается в выпускной квалификационной (бакалаврской) работе непосредственно после текста, в котором она упоминается первый раз или на следующей странице. На все таблицы должна быть ссылка в работе.

Аналитические таблицы должны быть пронумерованы и иметь название, кратко и ясно характеризующее их содержание. Заголовки и названия таблиц не должны быть громоздкими. Нумерация таблиц должна быть сквозной по всей выпускной квалификационной (бакалаврской) работе. Название таблицы следует выполнять строчными буквами (кроме первой прописной) и помещать над таблицей без абзацного отступа по центру.

Заголовки граф и строк таблицы начинают с прописной буквы. Высота строк в таблице должна быть не менее 8 мм.

На все таблицы выпускной квалификационной (бакалаврской) работы должны быть даны ссылки в тексте по типу «...таблица 1». Знак «№» перед порядковым номером таблицы не ставится.

Над таблицей посередине пишется слово «Таблица» и ее порядковый номер, а затем через дефис ее название, например:

Таблица 8 - Динамика основных показателей деятельности организации

Показатели	2023	2024	2025	2025 в % к 2023
Выручка, тыс. руб.	1200	1300	1350	112,5
Прибыль, тыс. руб.	200	250	300	150,0
Среднегодовая численность работников, чел.	101	112	126	124,8

Все графы (колонки) в таблице могут иметь порядковую нумерацию. Заголовки в отдельных графах (колонках) таблицы следует писать кратко и понятно, не допускается сокращение отдельных слов, кроме общепринятых.

В таблице обязательно указываются единицы измерения, периоды времени (год) и другие данные, четко и правильно раскрывающие основное ее содержание, например,

Таблица 9 – Динамика состава и структуры основных средств организации

Показатели	2023		2024		2025		2025 в % к 2023
	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%	
Здания	1200	24,0	1250	20,8	1300	20,0	108,3
Сооружения	1300	26,0	1400	23,3	1450	22,3	111,5
.....	...	...	...	...	...	...	...
Итого	5000	100,0	6000	100,0	6500	100,0	130,0

При необходимости нумерации показателей или других данных с левой стороны таблицы указываются порядковые номера в графе перед их наименованием. Если цифровые данные в графах таблицы имеют различные единицы измерения (кг, руб., шт., проценты и т. д.), то единицы измерения указывают в каждой строке.

Если все показатели таблицы имеют одноименную единицу измерения, например, тыс. руб., то сокращенное обозначение этой единицы измерения помещается над таблицей (через запятую после названия таблицы).

В графах таблиц не должно быть свободных мест, даже если данные отсутствуют. В этом случае следует ставить тире (-). Если по той или иной причине по данной строке показатель не рассчитывается ставится Х.

Оформление таблиц требует аккуратности и точности.

Если расчеты ведутся с точностью до одной сотой, то при отсутствии сотых долей после запятой ставится нуль, например, 105,10% или 98,00% и т.д. с точностью до одной десятой, тысячной.

Цифры по строкам таблицы следует располагать так, чтобы в ниже идущих строчках под цифрами, отражающими, например, десятки, находились цифры, отражающие соответствующий разряд, т.е. десятки под десятками, под десятками долями - десятые доли и т.д. *Значения располагаются по последней строке названия показателя.* В таблицах используется шрифт Times New Roman №14 с одинарным интервалом, но допускается и Times New Roman №12.

Громоздкие таблицы и большие по объему материалы графического характера (схемы, графики, рисунки и др.) целесообразно помещать в конце работы как приложения. В приложения выносятся подробные математические выкладки, текст вспомогательного характера, если они перегружают основной текст, мешают развитию основных положений, закрывают их и т.д.

Вся приведенная в выпускной квалификационной (бакалаврской) работе цифровая информация (отчетные, плановые, самостоятельно рассчитанные показатели) должна быть проверена с технической и логической сторон.

Особую наглядность и выразительность отдельным характеристикам выпускной квалификационной (бакалаврской) работы придает иллюстрированный материал: диаграммы, графики, компьютерные распечатки, рисунки, фотографии и т. д. Все эти иллюстрации именуется «рисунками» и нумеруются арабскими цифрами по всей работе сквозным порядком, отдельно от нумерации таблиц, например: Рисунок 1.

При использовании в выпускной квалификационной (бакалаврской) работе фотографий каждая из них наклеивается на стандартный лист бумаги и помещается после той страницы работы, на которой делается на нее ссылка в тексте.

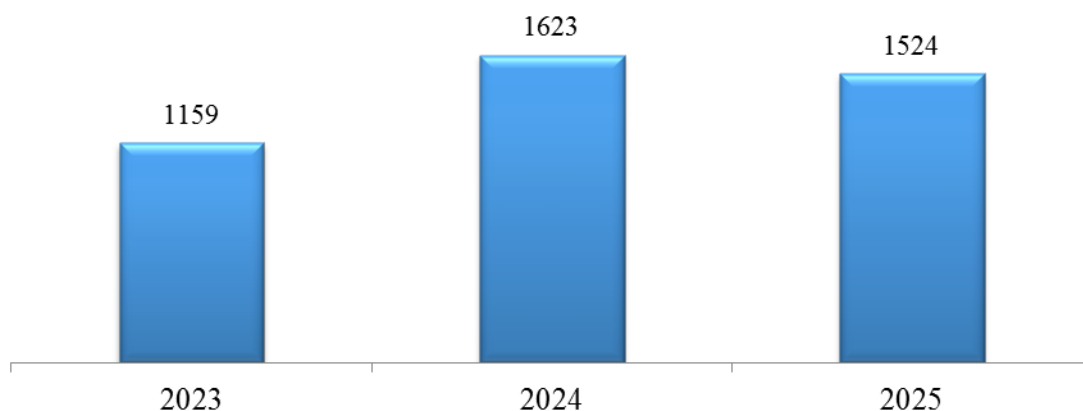


Рисунок 1 – Динамика величины чистых активов компании, тыс. руб.

Надписи под рисунками следует размещать горизонтально, без рамок, вблизи элемента, к которому они относятся. Каждый рисунок должен иметь краткое содержательное название, которое помещается под рисунком. Подпись названия начинается с заглавной буквы, в конце точка не ставится, например:

Ссылки на иллюстрации дают по типу «... в соответствии с рисунком 2».

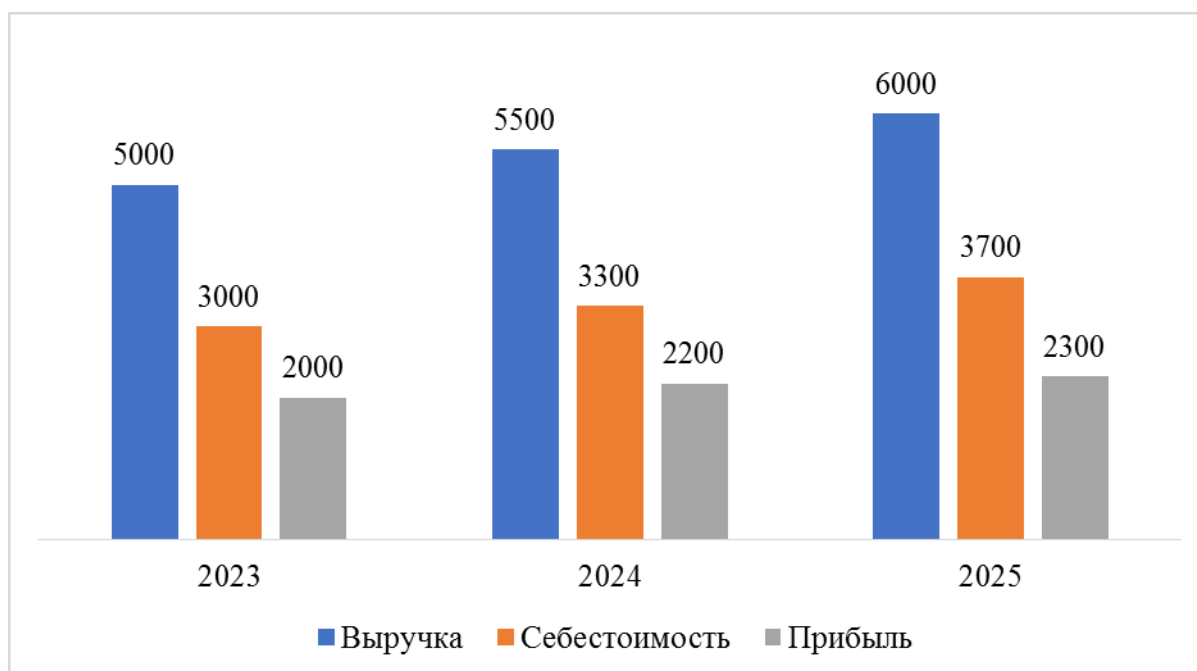


Рисунок 2 – Динамика показателей прибыли организации, тыс. руб.

Все иллюстрации должны выполняться на стандартных листах формата А4 и размещаться так, чтобы их было удобно видеть без поворота выпускной квалификационной (бакалаврской) работы. В случае, если поворот работы неизбежен, то размещение таблицы, фотографии, графика и т.д. надо ориентировать так, чтобы для ее просмотра выпускная квалификационная (бакалаврская) работа разворачивалась по часовой стрелке.

При размещении иллюстраций не допускаются «разрывы». Если на странице с текстом все же не хватает места для полного размещения таблицы, диаграммы, фотографии, рисунка и т.д., то их следует переносить на следующую страницу. Например, если на странице 29 в порядке последовательности изложения материала невозможно поместить таблицу 8, т.к. до конца осталось только 3-4 строчки, на оставшемся месте до конца страницы пишется текст, который должен был излагаться после таблицы 8. Сама же таблица 8

размещается с начала страницы 30. Далее, после размещения таблицы 8 на странице 30, если еще остается свободное место, там продолжается изложение последующего текста выпускной квалификационной (бакалаврской) работы. Если таблица не умещается на одной странице полностью, то ее приводят с продолжением на других страницах. Название таблицы на новой странице не повторяется, а пишется «Продолжение таблицы 8» или «Окончание таблицы 8».

Для того чтобы правильно поместить таблицы, рисунки, диаграммы и т.д. на страницах выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, целесообразно посмотреть их размещение в соответствующей учебной, научной литературе текущего года издания.

Иллюстрации (графики, рисунки, схемы и т. д.) выполняются от руки тушью, пастой или при помощи компьютера, чисто и аккуратно, с соблюдением соответствующих требований. Контурные букв, знаков, линий и т.д. должны быть четкими и ясными.

После каждой таблицы, графика, диаграммы и т.д. должны излагаться основные выводы, суждения, предложения, основанные на конкретном цифровом материале. Обучающемуся необходимо при этом изложить собственную точку зрения по конкретному вопросу и уметь ее экономически верно обосновать.

Не следует по тексту работы приводить подряд несколько таблиц, графиков, диаграмм и т.д., так как могут возникнуть затруднения при описании собственных суждений, выводов, предложений по приведенным цифровым данным.

**Сокращения.** В тексте выпускной квалификационной (бакалаврской) работы не допускаются произвольные сокращения слов, кроме общепринятых. Произвольное сокращение допускается только при условии частого повторения с обязательным указанием при первом сокращении полного названия.

Общепринятыми сокращениями считаются такие слова и словосочетания как, например: и др. - и другие; и т.д. - и так далее; в т.ч. - в том числе и другие.

Принятые сокращения единиц измерения, так денежные единицы измерения: руб., коп., тыс. руб., млн руб., млрд руб.

Если в тексте цифровых показателей нет; то сокращения не допускаются, например, если во фразе должно быть слово «килограмм» без цифр, то оно пишется без сокращения.

Число при какой-либо единице измерения следует писать только цифрами, например: вес 69 кг. Цена 1000 руб.

Числа до десяти, если они не относятся к единицам измерения, рекомендуется писать словами, а свыше десяти - цифрами, например: восемь сортов, 200 наименований и т. д.

Порядковые номера заседаний конгрессов, съездов, конференций, кварталов года обозначаются римскими цифрами, наименование месяцев года в тексте выпускной квалификационной (бакалаврской) работы пишут словами.

Нельзя разделять общепринятые сокращения (РФ, США и др.), отделять инициалы от фамилии, разделять составляющие одно число цифры, отделять символ процента, параграфа, номера, градуса от цифр.

В тексте выпускной квалификационной (бакалаврской) работы не допускается:

- использовать математический знак минус ( - ) перед отрицательными значениями величин, кроме данных в таблицах. Нужно писать слово «минус»,

- употреблять знаки ( >, <, =, №, % ) без цифр. Если в тексте выпускной квалификационной (бакалаврской) работы приводится ряд числовых значений, выраженных в одной и той же единице физической величины, то ее указывают после последнего числового, значения, например: 1; 1,5; 2 г.

В тексте выпускной квалификационной (бакалаврской) работы перед обозначением параметра дают его пояснение. Например, текущая стоимость С.

**Формулы.** Формулы, содержащиеся в выпускной квалификационной (бакалаврской) работе, располагают на отдельных строках, нумеруют арабскими цифрами, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках.

Нумерация формул, уравнений должна быть сквозной по тексту работы.

Непосредственно под формулой приводится расшифровка символов и числовых коэффициентов, если они не были ранее пояснены в тексте. Первая строка расшифровки начинается словом «где» без двоеточия после него. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки.

Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой цифрового обозначения приложения, например,

$$R_0 = k * (1 - C_{\text{нп}}), \quad (3.1),$$

где:

$R_0$  – стоимость облигационного займа, %

$k$  – купонная ставка, %;

$C_{\text{нп}}$  - ставка налогообложения прибыли в долях, ед.

**Сноски.** Для пояснения отдельных данных, приведенных в выпускной квалификационной (бакалаврской) работе, их следует обозначать надстрочными знаками сноски.

Сноски располагают с абзацного отступа в конце страницы, на которой они обозначены, отделяя от текста короткой тонкой горизонтальной линией с левой стороны.

Знак сноски выполняют арабскими цифрами со скобкой на уровне верхнего обреза шрифта непосредственно после того слова, числа, предложения, к которому дается пояснение и перед текстом пояснения. Допускается вместо цифр выполнять сноски звездочками, но применять не более четырех звездочек. Нумерация сносок должна быть отдельная для каждой страницы.

**Примечания.** К тексту и таблицам могут даваться примечания, при этом для таблиц текст примечаний должен быть приведен в конце таблицы.

Примечания следует выполнять с абзаца с прописной буквы. Если примечание одно, его не нумеруют и после слова «Примечание» ставится тире и текст примечания следует начинать тоже с прописной буквы. Несколько примечаний нумеруют по порядку арабскими цифрами без точки после них.

**Приложения.** Каждое приложение начинается с нового листа с указанием в правом верхнем углу «Приложение». Ниже приводится тематическое заглавие, характеризующее его содержание. Если в выпускной квалификационной (бакалаврской) работе более одного приложения, все приложения нумеруются цифрами (без знака №), например, «Приложение 3». Приложения являются обоснованием и развитием конкретных цифровых данных, расчетов и т.п., приведенных в тексте работы. Поэтому, когда в тексте выпускной квалификационной (бакалаврской) работы отражается какая-либо информация из приложения, то делается ссылка на номер соответствующего приложения, например, см. приложение 5 или (прил.5).

Приложений, не нашедших отражение в тексте работы, быть не должно. Все приложения должны быть перечислены в содержании документа с указанием их номеров и заголовков.

## 7.1 Подготовка выпускной квалификационной (бакалаврской) работы к защите

Законченная выпускная квалификационная (бакалаврская) работа подписывается студентом-выпускником с указанием даты (на последней странице выводов и предложений) и представляется научному руководителю. После просмотра и одобрения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы руководитель подписывает титульный лист и готовит отзыв, в котором характеризует студента-выпускника (его умение работать с литературными источниками, способность к аналитической и плановой работе, готовность к

самостоятельной профессиональной деятельности), подтверждает соответствие работы предъявляемым требованиям.

Подписанная научным руководителем выпускная квалификационная (бакалаврская) работа и отзыв научного руководителя студент представляет на проверку заведующему кафедрой, который принимает решение о допуске студента-выпускника к защите выпускной квалификационной работы, делая соответствующую подпись на титульном листе работы и в заключении кафедры по соответствующей форме № 28.

Если заведующий кафедрой считает невозможным допустить студента-выпускника к защите выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, этот вопрос рассматривается на заседании кафедры в присутствии научного руководителя и студента-выпускника. В результате принимается решение о сроках приведения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы в соответствие с предъявляемыми требованиями и ее защиты, которая возможна только в период следующей защиты выпускных работ студентами института экономики, финансов и управления в АПК очной и заочной формы обучения по специальности 43.03.03 «Гостиничное дело».

Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа, допущенная заведующим кафедрой к защите, должна быть также направлена на рецензию. Рецензентом может быть преподаватель другой кафедры института экономики, финансов и управления в АПК СтГАУ и экономических факультетов и институтов других вузов, имеющий ученую степень кандидата или доктора наук, или специалист-практик в индустрии гостеприимства, имеющий ученую степень. Отзыв специалиста организации, в которой выполнена выпускная квалификационная (бакалаврская) работа, приравнивается к внешней рецензии.

Рецензент, как правило, сосредотачивает внимание на качестве выполненной работы и дает ее объективную оценку с учетом требований государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности 43.03.03 «Гостиничное дело». Отзыв рецензента должен содержать подтверждение актуальности, практической значимости и научно-практического профессионализма выполненного исследования, отражение основных достоинств и недостатков работы, соответствие ее установленным требованиям. Рецензент может высказать мнение по поводу оценки рецензируемой работы, которая ставится им по пятибалльной шкале (приложение М).

Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа, подписанная заведующим кафедрой, научным руководителем и студентом, с отзывом научного руководителя и рецензией направляется в Государственную аттестационную комиссию (ГАК) для защиты. По желанию студента-дипломника в ГАК могут быть представлены материалы, характеризующие научную и практическую ценность выполненной выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, например, документы (отзывы, справки, акты), указывающие на практическое использование предложений, печатные статьи по теме работы и т.п. (приложение Л). Представленные материалы могут содействовать раскрытию научной и практической значимости выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

Подготовив выпускную квалификационную (бакалаврскую) работу к защите, студент-выпускник готовит выступление (доклад), раздаточный иллюстративный материал (4-5 папок), электронную презентацию.

## **7.2 Процедура защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы в Государственной аттестационной комиссии СтГАУ**

Студент-выпускник допускается к защите выпускной квалификационной (бакалаврской) работы в Государственной аттестационной комиссии, если им полностью выполнен учебный план и при наличии допуска к защите, подписанного заведующим кафедрой.

Процедура защиты выпускных квалификационных работ определяется *Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации*. В соответствии с ним к защите выпускной квалификационной

(бакалаврской) работы допускаются студенты-выпускники, завершившие полный курс обучения и успешно прошедшие все аттестационные испытания (экзамены и зачеты) в соответствии с учебным планом.

Сдача итоговых экзаменов и защита выпускных квалификационных (бакалаврских) работ проводятся на заседаниях Государственной аттестационной комиссии. Кроме членов комиссии на защите должен присутствовать научный руководитель выпускной квалификационной (бакалаврской) работы и, по возможности, рецензент.

Защита начинается с доклада (краткого сообщения) студента-выпускника по теме выпускной квалификационной (бакалаврской) работы. Слово для доклада студенту-выпускнику предоставляет председатель Государственной аттестационной комиссии. Для доклада основных положений выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, обоснования сделанных им выводов и предложений студенту-выпускнику предоставляется до 10 минут, что соответствует 2-3 страницам обычного текста размера шрифта 14, набранного с полуторным межстрочным интервалом.

Доклад следует начинать с обоснования актуальности темы исследования, его цели и задач, далее по главам раскрывать основное содержание выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, а затем осветить основные ее результаты, сделанные выводы и предложения. Студент-выпускник должен сделать свой доклад свободно, не читая письменного текста. Рекомендуется в процессе доклада использовать компьютерную презентацию работы, заранее подготовленный раздаточный материал (таблицы, схемы, проекты предлагаемых документов и т.д.), иллюстрирующие основные положения доклада.

После доклада студент-выпускник должен ответить на вопросы членов ГАК. После этого зачитывается отзыв руководителя и рецензия. Потом начинается обсуждение выпускной квалификационной (бакалаврской) работы или дискуссия. В дискуссии могут принять участие как члены ГАК, так и присутствующие заинтересованные лица.

После окончания обсуждения студенту-выпускнику предоставляется заключительное слово, в котором он отвечает на замечания рецензента, соглашаясь с ними или давая обоснованные возражения.

Члены ГАК, участвующие в процедуре защиты студентом-выпускником его выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, для определения готовности студента-выпускника к будущей профессиональной деятельности учитывают:

- результаты защиты дипломной работы;
- отзыв научного руководителя, характеризующего студента-выпускника;
- заключение рецензента по поводу качества подготовки дипломной работы.

Результаты защиты определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценка дипломной работы дается членами Государственной аттестационной комиссии на ее закрытом заседании. Комиссией принимается во внимание содержание работы, качество расчетов, обоснованность выводов и предложений, содержание доклада, отзывы и рецензия на выпускную квалификационную (бакалаврскую) работу, уровень теоретической, научной и практической подготовки студента-выпускника, продемонстрированный им во время защиты. Оценки объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания ГАК.

По результатам итоговой аттестации студентов-выпускников государственная комиссия по защите выпускных квалификационных (бакалаврских) работ принимает решение о присвоении им квалификации по специальности (направлению подготовки) и выдаче диплома о высшем образовании.

Студент-выпускник, не прошедший в течение установленного срока обучения всех аттестационных испытаний, входящих в состав итоговой государственной аттестации, отчисляется из высшего учебного заведения и получает академическую справку или, по его просьбе, диплом о неполном высшем образовании. В этом случае ГАК устанавливает, может ли студент-выпускник представить к вторичной защите ту же работу с соответствующей доработкой, определяемой комиссией, или же студент-выпускник обязан разра-

ботать новую тему, которая должна быть определена выпускающей кафедрой после первой защиты.

Студентам-выпускникам, не прошедшим аттестационных испытаний по уважительной причине, ректоратом может быть предоставлена возможность прохождения повторных аттестационных испытаний в следующий период работы ГАК, но не более чем в течение одного года.

После защиты выпускная квалификационная (бакалаврская) работа печатается и передается в архив. Таблицы и схемы, а также другие раздаточные материалы остаются на кафедре и могут быть использованы в учебном процессе в качестве наглядных пособий.

### **7.3 Рекомендации по составлению текста выступления на защите выпускной квалификационной (бакалаврской) работы**

Студент-выпускник не может получить высокую оценку за выпускную квалификационную (бакалаврскую) работу без умения квалифицированного ее представления.

Основные требования к докладу:

- во-первых, текст выступления должен быть максимально приближен к содержанию выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, поэтому основу выступления составляют актуальность, выводы и предложения, которые используются в докладе практически полностью;

- во-вторых, в выступлении должны быть использованы только те графики, диаграммы и схемы, которые приведены в выпускной квалификационной (бакалаврской) работе.

Примерная структура текста выступления при защите выпускной квалификационной (бакалаврской) работы представлена в таблице 3.

Таблица 3 – Примерная структура выступления

Раздел выступления	Максимальная продолжительность, мин.	Количество слайдов презентации
Обоснование темы исследования (актуальность, объект, предмет и цель исследования.)	1-2	1
Краткое содержание работы (выводы по главам)	1-2	2-4
Предложения по результатам исследования с их обоснованием	3-4	2-3
Эффективность предлагаемых мероприятий	2-3	1-2

Построенный таким образом доклад будет продолжаться до 10 минут и должен сопровождаться иллюстрационным материалом, представленном в электронной презентации и на бумажном носителе.

В процессе выступления студент-выпускник должен быть внимателен при использовании терминологии, приведении формул, статистического материала, стараться использовать в речи понятные всей аудитории слова, не бравировав новыми терминами и понятиями, постараться найти аналоги и иллюстрации к приводимым определениям.

Студент должен говорить в докладе "мы", а не "я".

### **7.4 Рекомендации по составлению компьютерной презентации квалификационной (дипломной) работы с помощью пакета Microsoft PowerPoint**

Компьютерная презентация (КП) позволяет студенту-выпускнику использовать ее как вспомогательный материал, а членам Государственной аттестационной комиссии – более подробно ознакомиться с выпускной квалификационной (бакалаврской) работой.

Поэтому обязательно сопровождать выступление презентацией, содержащей 6—10 слайдов.

Основными принципами при составлении подобной презентации являются лаконичность, ясность, уместность, сдержанность, наглядность (подчеркивание ключевых моментов), запоминаемость (разумное использование ярких эффектов).

Необходимо начать с заголовочного слайда и завершить итоговым. В заголовке приводится название, автор и научный руководитель. Рекомендуется придумать краткое название и поместить его на все слайды (Вид — Колонтитул — Применить ко всем). Требуется также нумерация слайдов. В итоговом слайде следует поблагодарить аудиторию за внимание.

Основные требования к оформлению презентации:

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- количество слов в текстовом слайде не должно превышать 40;
- таблицы размещать не более одной на слайде, их максимальный размер – не более 0,5 стр. формата Ф-4;
- размер шрифта информации на слайде должен позволять ознакомиться с ним на расстоянии до 10 м;
- эффекты анимации должны акцентировать внимание присутствующих на ключевых моментах предоставленной информации, а не отвлекать от них;
- оформление таблиц и графиков должно соответствовать предъявляемым требованиям (см. разд. 6 данных рекомендаций).

Информация на слайде должна быть контрастна фону, а фон не должен затемнять содержимое слайда, если яркость проецирующего оборудования будет недостаточной. Динамическая анимация эффективна тогда, когда в процессе выступления происходит логическая трансформация существующей структуры в новую структуру, предлагаемую вами. Настройка анимации, при которой происходит появление текста по буквам или словам, может вызвать негативную реакцию со стороны членов комиссии, которые одновременно должны выполнять 3 различных дела: слушать выступление, знакомиться с содержанием работы и учитывать профессионализм визуального преподнесения вами материала исследования.

Настройка временного режима презентации, используя меню Показ слайдов — Режим настройки времени, возможна только в случае умения студента-выпускника четко контролировать свой доклад по времени.

Презентация поможет студенту сделать доклад в том случае, если она его не заменяет. Чтение текста слайдов - это информация для комиссии о том, что студент не ориентируется в содержании работы.

Для управления своей презентацией студент должен использовать интерактивные кнопки - вперед-назад. Особенно это может пригодиться при ответах на вопросы, когда попросят вернуться к определенному слайду.

## **7.5 Критерии оценки выпускной квалификационной (бакалаврской) работы**

Защита выпускной квалификационной (бакалаврской) работы заканчивается выставлением оценок.

"Отлично" выставляется за выпускную квалификационную (бакалаврскую) работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, глубокий анализ, критический разбор практики организации производства, управления предприятиями индустрии гостеприимства и т.д., логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями.

Имеются положительные отзывы научного руководителя и рецензента.

При ее защите студент-выпускник показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, а во время

доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

"Хорошо" выставляется за выпускную квалификационную (бакалаврскую) 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. Она имеет положительный отзыв научного руководителя и рецензента. При ее защите студент-выпускник показывает 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, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

"Удовлетворительно" выставляется за квалификационную (дипломную) работу, которая носит исследовательский характер, имеет выпускную квалификационную (бакалаврскую) работу теоретическую главу, базируется на практическом материале, но имеет поверхностный анализ и недостаточно критический разбор, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения. В отзывах рецензентов имеются существенные замечания по содержанию работы и методике анализа. При ее защите студент-выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы.

"Неудовлетворительно" выставляется за выпускную квалификационную (бакалаврскую) работу, которая не носит исследовательского характера, не имеет анализа, не отвечает требованиям, изложенным в данных методических рекомендациях. Выводы носят декларативный характер. В отзывах научного руководителя и рецензента имеются значительные критические замечания. При защите выпускной квалификационной (бакалаврской) работы студент-выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теории вопроса, при ответах допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия и раздаточный материал.

#### **Список использованных источников литературы**

1. Российская Федерация. Министерство образования. Положение об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации: утв. приказом Минобрнауки России от 25.03.03 N 1155 // [www.quality.kstu.kursk.ru/dok\\_smq/vnd/moin/prikaz/pr\\_1155](http://www.quality.kstu.kursk.ru/dok_smq/vnd/moin/prikaz/pr_1155) (25.03.03).

2. Государственный образовательный высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и утвержденный приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 №515.

3. ГОСТ 2.105-95 ЕСКД Общие требования к текстовым документам и ГОСТ 2.106-96 ЕСКД Текстовые документы // [www.skonline.ru/doc/3441.html](http://www.skonline.ru/doc/3441.html) (09 Апр 2002).

4. ГОСТ 7.1-2003 "Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления" // [www.skonline.ru/doc/41088.html](http://www.skonline.ru/doc/41088.html) (31 Мар 2005).

5. Издания. Международная стандартная нумерация книг : ГОСТ 7.32-2001. – Взамен ГОСТ 7.32-91. 2002-01-01. – Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации ; М. : Изд-во стандартов, 2002. – 3 с.

6. ГОСТ 2.316-68 ЕСКД. Правила нанесения на чертежах надписей, технических требований и таблиц // [www.skonline.ru/doc/3471.html](http://www.skonline.ru/doc/3471.html) (09 Апр 2002).

7. ГОСТ 8.430-88 ГСИ. Обозначения единиц физических величин для печатающих устройств с ограниченным набором знаков.- Взамен ГОСТ 8.417-81 // [www.skonline.ru/doc/32873.html](http://www.skonline.ru/doc/32873.html) (19 Июнь 2006).

8. Алексеев Ю.В., Казачинский В.П., Никитина Н.С Научно-исследовательские работы. Курсовые, дипломные, диссертации. Общая методология, методика подготовки и оформления // [www.biblion.ru/product](http://www.biblion.ru/product).

9. Методические рекомендации по дипломному проектированию и выполнению выпускных квалификационных РАБОТ //www.miemp.ru/student/metod/fef/vkr\_gor.pdf.

10. Общие требования и рекомендации по оформлению рефератов, курсовых и дипломных работ//www.referatbank.ru/rulesdesign.

11. Примерные требования к подготовке и защите выпускной квалификационной работы на кафедре труда и социальной политики РАГС.//www.ksocpol.rags.ru/diplom.htm.

12. Рефераты, курсовые и дипломные работы. Методика подготовки и оформления. Кузнецов И.Н. 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2024. — 352 с.

Перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых обучающимся по направлению **43.03.03 – Гостиничное дело**

Профиль - Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

1. Совершенствование организации обслуживания клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства.

2. Совершенствование подходов в повышении потребительского спроса клиентов организаций индустрии гостеприимства.

3. Рыночное позиционирование предприятия ресторанного бизнеса и перспективы его использования.

4. Совершенствование ассортиментной политики на предприятии индустрии гостеприимства, как способ повышения эффективной деятельности организации.

5. Анализ эффективности рекламной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

6. Повышение качества обслуживания, как фактор увеличения уровня конкурентоспособности предприятия индустрии гостеприимства.

7. Организация сервисной деятельности спортивно-оздоровительного комплекса на основе инновационного подхода.

8. Роль информационных технологий в индустрии гостеприимства.

9. Совершенствование технологии организации культурно-досуговой деятельности сервисного предприятия

10. Моделирование как метод планирования деятельности предприятия общественного питания.

11. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.

12. Формирование имиджа предприятия индустрии гостеприимства.

13. Совершенствование системы управления персоналом на предприятии индустрии гостеприимства.

14. Совершенствование технологии ресторанного обслуживания.

15. Особенности организации выездного ресторанного обслуживания.

16. Особенности организации сервисной деятельности в гостиничной индустрии.

17. Пути совершенствования деятельности предприятий гостиничного бизнеса.

18. Пути совершенствования деятельности предприятий индустрии гостеприимства в сельской местности.

19. Особенности осуществления менеджмента качества в ресторанном бизнесе.

20. Совершенствование системы управления качеством услуг предприятий индустрии гостеприимства.

21. Повышение эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства.

22. Системы управления ресторанным бизнесом и их совершенствование.

23. Позиционирование сервисного предприятия на рынке гостиничных услуг.

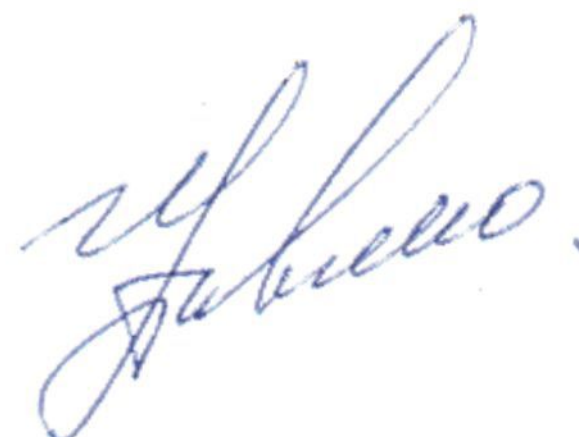
24. Особенности организации деятельности гостевых домов на рынке сельского туризма.

25. Внедрение внутренних стандартов обслуживания как фактор повышения качества услуг в ресторанном бизнесе.
26. Оптимизация рекламной деятельности предприятия индустрии гостеприимства.
27. Развитие сервисного менеджмента как фактор привлечения клиентов в ресторанном бизнесе.
28. Особенности формирования положительного имиджа предприятия индустрии гостеприимства
29. Особенности организации кейтеринговой деятельности на предприятиях общественного питания.
30. Создание эффективной системы мотивации персонала на предприятии общественного питания.
31. Использование инновационных технологий в ресторанном бизнесе.
32. Разработка стратегии управления гостиничным предприятием.
33. Совершенствование деятельности сельских гостевых домов в современных условиях функционирования гостиничного бизнеса.
34. Совершенствование деятельности предприятия ресторанного бизнеса как фактор повышения показателей конкурентоспособности его услуг.
35. Создание и совершенствование корпоративной культуры как фактор удовлетворения служащих предприятий индустрии гостеприимства.
36. Развитие корпоративной культуры на сервисном предприятии как фактор повышения лояльности персонала.
37. Роль и необходимость организации культурно-досуговой деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства.
38. Повышение качества обслуживания клиентов, как фактор роста спроса на услуги в гостиничном бизнесе.
39. Развитие гостиничного бизнеса в сельской местности, как фактор развития рынка туристских услуг.
40. Развитие ресторанного бизнеса в сельской местности, как фактор развития индустрии гостеприимства на селе.
41. Повышение уровня конкурентоспособности спортивно-оздоровительной организации.
42. Формирование конкурентных преимуществ гостиничного предприятия.
43. Особенности обслуживания клиентов в ресторанном бизнесе и пути их совершенствования.
44. Мотивации и стимулирования труда, как инструменты совершенствования кадровой политики гостиничного предприятия.
45. Повышение качества обслуживания клиентов сельских гостевых домов, как фактор развития гостеприимства в сельской местности.
46. Совершенствование внутренних стандартов обслуживания клиентов сельских гостевых домов.
47. Планирование и стратегическое управление гостиничным предприятием.
48. Директ-маркетинг, как фактор продвижения гостиничных услуг.
49. Электронный маркетинг в индустрии гостеприимства: роль и необходимость.
50. Развитие ресторанного бизнеса как фактор повышения привлекательности региона.
51. Управление сервисной средой на основе коучинга в ресторанном бизнесе.
52. Повышение качества предоставляемых услуг, как фактор совершенствования деятельности гостиничного предприятия.
53. Мониторинг потребительских предпочтений, как фактор повышения эффективной деятельности организации в индустрии гостеприимства.

54. Совершенствование качества обслуживания, как фактор повышения уровня лояльности клиентов в индустрии гостеприимства.
55. Особенности функционирования спортивно-оздоровительной организации в современных условиях и перспективы ее развития.
56. Особенности моделирования бренд-имиджа организации в индустрии гостеприимства.
57. Совершенствование пользовательского меню на основе принципов визуализации в ресторанном бизнесе и оценка его эффективности.
58. Использование кейтеринговых форм обслуживания при оказании услуг клиентам в ресторанном бизнесе.
59. Коучинг, как способ повышения эффективности функционирования организации индустрии сервиса.
60. Специфика кадровой политики и ее совершенствование на современном этапе развития предприятий индустрии гостеприимства.
61. Риск-менеджмент в индустрии сервиса, методы предвидения и профилактики рисков.
62. Дополнительные услуги и особенности их внедрения, как необходимость повышения эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства.
63. Повышение квалификации горничных, как фактор устойчивого развития гостиничного предприятия.
64. Повышение потребительского спроса клиентов, на основе внедрения анимационных программ в ресторанном бизнесе.
65. Применение клиентоориентированного подхода на предприятиях сервиса как фактор увеличения его конкурентоспособности.
66. Электронная коммерция (электронных продаж) как фактор увеличения спроса на предлагаемые сервисные услуги предприятий индустрии гостеприимства.
67. Особенности взаимодействия специалистов сервисных служб с клиентами в конфликтных ситуациях.
68. Совершенствование обслуживания и создание положительного имиджа организации индустрии гостеприимства.
69. Совершенствование взаимодействия работы гостиничных служб на предприятии индустрии туризма и сервиса.
70. Брендирование в деятельности предприятия индустрии гостеприимства и перспективы его использования.
71. Разработка и внедрение концептуального банкетного обслуживания.
72. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и ее совершенствование.
73. Бизнес-план предприятия индустрии гостеприимства: понятия и основные этапы разработки.
74. Особенности организации системы безопасности гостиничного предприятия.
75. Развитие культуры сервиса как фактор обеспечения потребительской лояльности клиентов.
76. Малые формы гостиничных предприятий: проблемы и перспективы развития.
77. Развитие малых форм предприятий и организаций индустрии гостеприимства в сельской местности: роль и необходимость.
78. Специфика формирования спортивно-оздоровительных услуг в индустрии спорта.
79. Инновационный менеджмент в ресторанном бизнесе как фактор повышения его эффективности.
80. Особенности деятельности сельских гостевых домов и пути ее развития.

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело, Профиль – «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов».

Автор



к.э.н., доцент Павленко И.Г.

Рецензенты



к.э.н., доцент Елфимова Ю.М.

к.э.н., доцент Иволга А.Г.

Программа государственной итоговой аттестации рассмотрена и рекомендована кафедрой международного бизнеса и туризма

Протокол от «24» марта 2026 года № 29

Зав. кафедрой



А.Г. Иволга

## ЗАЯВКА

на выполнение выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Руководство организации

---

---

(наименование организации и ее местонахождение)

заинтересовано в выполнении студентом 4 курса института Экономики, финансов и управления в АПК \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

Бакалаврской работы по материалам организации на тему:

---

---

---

---

Срок готовности работы (проекта) – « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель организации \_\_\_\_\_

(подпись,

(фамилия, имя, отчество)

печать)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Форма заявления

Заведующему кафедрой международного  
бизнеса и туризма,

к.э.н., доценту Иволга А.Г.

студента(ки) \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы  
направление подготовки

43.03.03 «Гостиничное дело»,

профиль «Сервис гостинично-ресторанных,  
спортивных, развлекательных комплексов»

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ФИО студента полностью

заявление

Прошу Вас разрешить мне выполнение выпускной квалификационной  
(бакалаврской) работы на кафедре: \_\_\_\_\_

на тему: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Прошу назначить руководителем выпускной квалификационной (бака-  
лаврской) работы: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Согласовано:

Руководитель \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

## Форма задания

ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный аграрный университет»

---

наименование вуза

Институт экономики, финансов и управления в АПК  
Кафедра международного бизнеса и туризма  
Направление 43.03.03 Гостиничное дело  
Профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Утверждаю

Зав. кафедрой «Международный  
бизнес и туризм»

к.э.н., доцент Иволга А.Г.

(ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

(подпись)

« » ..... 2025 г.

### ЗАДАНИЕ НА БАКАЛАВРСКУЮ РАБОТУ

Обучающейся: ФИО, студента 4 курса, ГД\_СГРСРК-О-21/1 группы, направления подготовки: 43.03.03 – «Гостиничное дело», профиля подготовки: «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Тема бакалаврской работы: «Тема бакалаврской работы»

Утверждена приказом по университету от «...» г. №

1. Срок представления работы к защите «...» г.

2. Исходные данные для выполнения работы: Документы и материалы органов государственной власти и управления, законодательные и нормативные акты РФ; материалы периодической печати, монографическая и другая научная литература по теме исследования.

3. Содержание ВКР:

1. Теоретические основы обслуживания клиентов в ресторанном бизнесе

1.1 Основные аспекты качественного обслуживания клиентов в ресторанном бизнесе

1.2 Особенности обслуживания клиентов в ресторанном бизнесе и пути их совершенствования

2. Анализ хозяйственной деятельности ИП Азарян С. А., кафе «Легенды Вкуса», г. Георгиевска, Ставропольского края

2.1 Характеристика хозяйственной деятельности ИП Азарян С. А., кафе «Легенды Вкуса»

2.2 Оценка удовлетворенности клиентов кафе «Легенды Вкуса» качеством обслуживания

3. Совершенствование деятельности кафе «Легенды Вкуса» на основе внедрения новых подходов в обслуживании клиентов

3.1 Пути повышения удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в кафе «Легенды Вкуса»

3.2 Экономическое обоснование мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов кафе «Легенды Вкуса»

4. Перечень графического материала (с полным указанием обязательных чертежей): бакалаврская работа содержит ..... рисунков и ..... таблиц. В структурном отношении бакалаврская работа состоит из введения, основной части, состоящей из трех глав, заключения и списка использованной литературы, приложения.

5. Дата выдачи задания: « » 20.... г.

6. Руководитель работы:

к.э.н., доцент кафедры международного

бизнеса и туризма

\_\_\_\_\_ ФИО руководителя

(подпись)

Задание к исполнению принял « » \_\_\_\_\_ 20..... г. \_\_\_\_\_ ФИО студента

(подпись)

Примерные планы выпускной квалификационной (бакалаврской) работы,  
выполняемых по кафедре «Международный бизнес и туризм»  
Тема: ОСОБЕННОСТИ МОДЕЛИРОВАНИЯ БРЕНД-ИМИДЖА ОРГАНИ-  
ЗАЦИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Введение.....	
1 Основные аспекты моделирования бренд-имиджа в индустрии гостеприимства.....	
1.1 Бренд-имидж гостиницы и его роль в позиционировании средства размещения на рынке гостиничных услуг .....	
1.2 Особенности моделирования бренд-имиджа и его необходимость в продвижении услуг средств размещения.....	
2 Характеристика хозяйственной деятельности ЗАО «Туристская гостиница «Турист», г. Ставрополь, Ставропольский край.....	
2.1 Характеристика деятельности ЗАО «Туристская гостиница «Турист».....	
2.2 Анализ бренд-имиджа ЗАО «Туристская гостиница «Турист» и необходимость моделирования и ребрендинга его составляющих.....	
3 Совершенствование бренд-имиджа ЗАО «Туристская гостиница «Турист», на рынке гостиничных услуг.....	
3.1 Пути совершенствования бренд-имиджа ЗАО «Туристская гостиница «Турист» и продвижения его гостиничных продуктов и услуг.....	
3.2 Экономическая эффективность предложенных мероприятий и их обоснование.....	
Заключение.....	
Список использованных источников литературы.....	
Приложение.....	

Тема: ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ, КАК  
ФАКТОР СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО  
ПРЕДПРИЯТИЯ

Введение.....	4
1 Теоретические основы обслуживания клиентов в ресторанном бизнесе.....	7
1.1 Основные аспекты качественного обслуживания клиентов в ресторанном бизнесе.....	7
1.2 Особенности обслуживания клиентов в ресторанном бизнесе и пути их совершенствования.....	19
2 Анализ хозяйственной деятельности ИП Азарян С. А., кафе «Легенды Вкуса», г. Георгиевска, Ставропольского края.....	26
2.1 Характеристика хозяйственной деятельности ИП Азарян С. А., кафе «Легенды Вкуса».....	26
2.2 Оценка удовлетворенности клиентов кафе «Легенды Вкуса» качеством обслуживания .....	38
3 Совершенствование деятельности кафе «Легенды Вкуса» на основе внедрения новых подходов в обслуживании клиентов.....	46
3.1 Пути повышения удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в кафе «Легенды Вкуса».....	46
3.2 Экономическое обоснование мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов кафе «Легенды Вкуса».....	54
Заключение.....	58
Список использованных источников литературы.....	61
Приложение.....	64

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Институт экономики, финансов и управления в АПК

Кафедра международного бизнеса и туризма

**Допущена к защите:**

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

*подпись*

**к.э.н., доцент Иволга А.Г.**

*уч. степень, уч. звание, Ф.И.О.*

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

## **БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

**«Особенности обслуживания клиентов в ресторанном  
бизнесе и пути их совершенствования**

**(на материалах ИП Азарян С.А., кафе «Легенды Вкуса»,  
г. Георгиевск, Ставропольский край)»**

**Выполнил:**

Иванова Инна Ивановна

ГД\_СГРСРК-О-22/1 группа, 4 курс

\_\_\_\_\_

*подпись*

*дата*

Форма обучения: очная

Руководитель: к.э.н., доцент, Петрова И.И.

\_\_\_\_\_

*подпись*

Ставрополь, 2026

## Примеры оформления рисунков

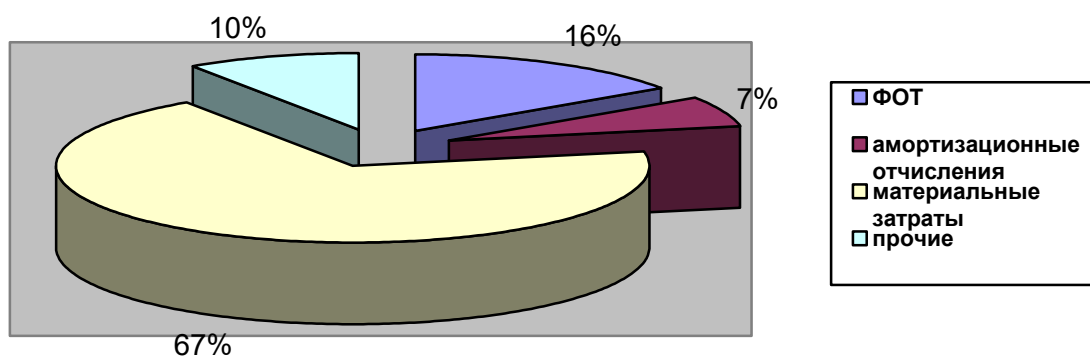


Рисунок 1 – Структура затрат на производство и реализацию гостиничных услуг

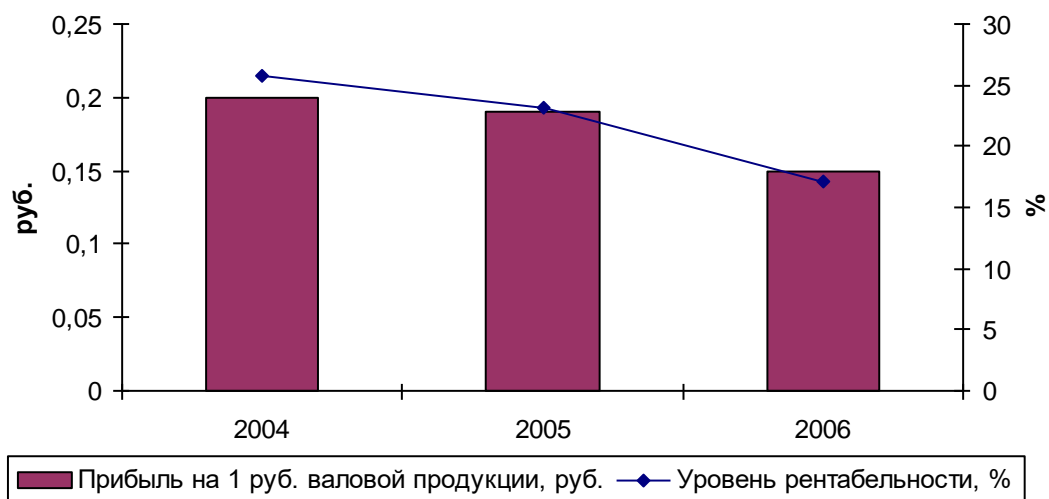


Рисунок 2 – Финансовые результаты деятельности ЗАО «Туристская гостиница Турист»

Форма отзыва руководителя выпускной квалификационной (бакалаврской)  
работы

ФГБОУ ВО СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГАУ

Институт экономики, финансов и управления в АПК

Кафедра международного бизнеса и туризма

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

**ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ**

на бакалаврскую работу обучающегося

ФИО

ФИО полностью

выполненную на тему: «Тема бакалаврской работы»

**1. Актуальность работы:** Актуальность исследования обусловлена тем, что в условиях цифровизации сферы услуг имидж предприятия формируется в многоканальной среде и требует системного управления. Официальный сайт, социальные сети, визуально-стилистическое оформление, отзывы потребителей и стандарты коммуникации становятся ключевыми точками контакта с целевой аудиторией. При отсутствии единой имиджевой стратегии и регламентированных инструментов управления образом предприятия возникает риск фрагментарного восприятия бренда, снижения уровня доверия и потери конкурентных позиций на рынке гостиничных услуг.

**2. Оценка содержания работы:** бакалаврская работа является завершённым исследованием. Работа изложена на 68 страницах основного компьютерного текста и состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников литературы из 56 наименований. Она содержит 14 таблиц и 8 рисунков. Структура работы логична и охватывает вопросы, рассмотрение и решение которых позволяет реализовать поставленную цель исследования. Работа является логически последовательной, прослеживается четкая связь между разделами.

**3. Положительные стороны работы:** \_\_\_\_\_

**4. Рекомендации по внедрению работы:** \_\_\_\_\_

**5. Универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции, установленные учебным планом для выпускной квалификационной работы, сформированы в полном объеме.**

Научный руководитель \_\_\_\_\_

ФИО

(подпись)

(фамилия, имя, отчество)

к.э.н., доцент кафедры международного бизнеса и туризма

(ученая степень, звание, должность, место работы)

ФГБОУ ВО СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГАУ  
Институт экономики, финансов и управления в АПК  
Кафедра международного бизнеса и туризма

**РЕЦЕНЗИЯ**

на бакалаврскую работу обучающегося

ФИО

направление 43.03.03 Гостиничное дело

профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных  
КОМПЛЕКСОВ»

(направление бакалавриата, профиль)

Тема: «Тема бакалаврской работы»

**1. Актуальность бакалаврской работы.**

---

---

---

**2. Оценка содержания работы.**

---

---

---

**3. Положительные стороны работы.**

---

---

---

**4. Недостатки и замечания по работе.**

---

---

---

**5. Рекомендуемая оценка работы.** В целом, несмотря на отмеченный недостаток, представленная на рецензирование бакалаврская работа выполнена на достаточно высоком профессиональном уровне, заслуживает положительной оценки, а ее автор – ФИО заслуживает присвоения квалификации «бакалавр» по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

« ».....20.... г.

Рецензент: ФИО \_\_\_\_\_

кандидат экономических наук, доцент кафедры «наименование кафедры»  
ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный аграрный университет»

## АКТ ВНЕДРЕНИЯ

результатов выпускной квалификационной (бакалаврской) работы  
студента 4 курса института экономики, финансов и управления в АПК  
СтГАУ

---

(фамилия, имя, отчество)

выполненной по материалам организации на тему:

---

---

---

Для организации представляют интерес и могут быть внедрены в практику ее функционирования следующие результаты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы:

---

---

---

---

Руководитель организации \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись, (фамилия, имя, отчество)  
печать)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

**Согласие на размещение текста  
бакалаврской работы обучающегося  
в ЭБС ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ**

Я, ФИО

*(фамилия, имя, отчество)*

даю согласие ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ безвозмездно размещать (дovодить до всеобщего сведения) написанную мною в рамках выполнения образовательной программы направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Тема бакалаврской работы» в следующем содержании:

- титульный лист ВКР;
- содержание (план) ВКР;
- введение (аннотация);
- главы (разделы) ВКР, с учетом изъятия производственных, технических, экономических, организационных и других сведений, в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности третьим лицам;
- заключение;
- список использованных источников.

Я подтверждаю, что ВКР написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает интеллектуальных прав иных лиц.

«...» .....\_20... г.

дата

\_\_\_\_\_

подпись

ФГБОУ ВО СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ПРЕДСЕДАТЕЛЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ КОМИССИИ

### СПРАВКА ОБ УСПЕВАЕМОСТИ

Обучающийся ФИО за время обучения в институте дополнительного профессионального образования с 20.... по 20.... гг. полностью выполнил учебный план направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов» со следующими оценками: отлично \_\_\_\_\_ %, хорошо \_\_\_\_\_ %, удовлетворительно \_\_\_\_\_ %. Государственный экзамен сдан с оценкой \_\_\_\_\_

\_(протокол ГЭК № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2026г.)

Методист (секретарь) института \_\_\_\_\_

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ КАФЕДРЫ О ГОТОВНОСТИ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ К ЗАЩИТЕ

Бакалаврская работа соответствует требованиям, предъявляемым к её выполнению. Содержание бакалаврской работы полностью раскрывает заявленную тему. Бакалаврская работа, выполненная обучающимся ...ФИО....., рекомендована кафедрой международного бизнеса и туризма к защите.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ / Иволга А.Г./

(подпись)

«...» ..... 20... г.

На защиту бакалаврской работы на тему «Тема бакалаврской работы» направляется обучающийся 4 курса направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов» .....ФИО.....

В государственную экзаменационную комиссию в соответствии со сроками представлены следующие документы:

- бакалаврская работа;
- отзыв о работе руководителя бакалаврской работы,
- заключение о степени оригинальности бакалаврской работы;
- рецензия на бакалаврскую работу.

Директор института экономики,

финансов и управления в АПК \_\_\_\_\_ /Гуныко Ю.А./

# ФГБОУ ВО СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГАУ

Институт экономики, финансов и управления в АПК

Кафедра международного бизнеса и туризма

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

### о степени оригинальности бакалаврской работы

Бакалаврская работа обучающейся

.....

(Ф.И.О. полностью)

4 курса группы ....., на тему «Тема бакалаврской работы»

В соответствии с п.п. 1.12, 1.14, 1.15 Положения о выполнении и защите выпускных квалификационных работ в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ» прошла автоматизированный анализ в системе «Антиплагиат.СтГАУ», сохранена в электронной информационно-образовательной среде университета и загружена в электронно-библиотечную систему университета.

Доля авторского текста (оригинальности) в результате автоматизированной проверки составила «..... %».

Анализ результата автоматизированной проверки системой «Антиплагиат.СтГАУ» и мнение руководителя бакалаврской работы о достоверности, фактической доле оригинального текста и степени самостоятельности обучающегося при написании работы:

- количество источников: ....
- заимствования: ... %
- цитирования: ..... %
- оригинальность: ..... %.

Принимая о внимание то, что степень оригинальности текста превышает 40%, бакалаврская работа ФИО выполнена по достоверным данным исследуемой организации и является законченным самостоятельным исследованием и может быть допущена к защите.

Руководитель бакалаврской работы

К.Э.Н., доцент ФИО

(уч. степень, должность, Ф.И.О.)

«..» ..... 20...г. \_\_\_\_\_

(Подпись)

# ФГБОУ ВО СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГАУ

Институт экономики, финансов и управления в АПК  
Кафедра международного бизнеса и туризма  
Направление 43.03.03 Гостиничное дело  
Профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Утверждаю  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

к.э.н., доцент Иволга А.Г.

уч. степень, уч. звание, Ф.И.О.

«....» ..... 20... г.

## КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Обучающейся ФИО, 4 курса, группы .....

(фамилия, имя, отчество, курс, группа, направление подготовки)

Направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело,  
профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Тема бакалаврской работы «Тема бакалаврской работы»

№ п/п	Выполнение работ и мероприятия	Срок выполнения
1	Выбор темы и оформление заявления на выполнение выпускной квалификационной работы	
2	Составление плана работы и согласование его с руководителем	
3	Подбор литературы, ее изучение и проработка	
4	Написание 1 главы «.....»	
5	Разработка и предоставление на проверку 2 главы «.....»	
6	Разработка и предоставление на проверку 3 главы «.....»	
7	Согласование с руководителем заключения по результатам выполнения ВКР	
8	Переработка (доработка) работы в соответствии с замечаниями	
9	Представление готовой работы на проверку руководителю	
10	Получение отзыва и заключения о степени оригинальности бакалаврской работы от руководителя	
11	Предоставление работы на кафедру для прохождения предзащиты	
12	Получение рецензии на бакалаврскую работу	
13	Получение допуска к защите от зав. кафедрой	
14	Передача оформленной бакалаврской работы с отзывом, рецензией и заключением о степени оригинальности ВКР в государственную экзаменационную комиссию	

Руководитель бакалаврской работы: к.э.н., доцент ФИО . \_\_\_\_\_

Ученая степень, звание, Ф.И.О.

(подпись)

Обучающаяся ФИО.....

Ф.И.О. полностью

(подпись)