

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 06.11.2024 11:22:10

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Ростовский государственный экономический университет  
(РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Директор института магистратуры

Е.А. Иванова

«03» июня 2024 г.

## ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

### ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ

43.04.01. «Сервис»

направленность

43.04.01.01 «Управление в сфере гостеприимства и туризма»

Квалификация

*Магистр*

Для набора: 2024 г.

Составитель:

к.э.н., доцент,

Синюк Т. Ю.

к.э.н., доцент

Прокопец Т. Н.

Рецензенты:

Директор ООО «Гранд Туризма» Воловик М. Е.

Кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Сервиса и туризма и индустрии гостеприимства» ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» Кедрова И. В

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки *43.04.01 «Сервис»*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. N 518

Программа государственной итоговой аттестации утверждена на заседании кафедры *Антикризисного и корпоративного управления*, протокол № 10 от «24» мая 2024г.

Заведующий кафедрой

Синюк Т. Ю.

Руководитель  
магистерской программы

Мишурова И. В.

## Оглавление

1. Цели государственной итоговой аттестации .....	4
2. Содержание государственной итоговой аттестации .....	4
4. Требования к выпускной квалификационной работе обучающегося.....	5
5. Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации .....	5
6. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для подготовки к государственной итоговой аттестации .....	5
6.1. Основная литература .....	5
6.2. Дополнительная литература.....	9
6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет» .....	11
7. Особенности проведения ГИА для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	11

## 1. Цели государственной итоговой аттестации

Целью проведения государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» (уровень магистратуры).

В частности, проверяется готовность выпускника к решению профессиональных задач в рамках следующих типов задач профессиональной деятельности, предусмотренными ФГОС:

- *организационно-управленческий;*
- *проектный;*
- *научно-исследовательский;*
- *педагогический.*

## 2. Содержание государственной итоговой аттестации

2.1 Трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 12 зачетных единиц.

2.2 Государственная итоговая аттестация выпускников проводится в форме:

- государственного экзамена;
- защиты выпускной квалификационной работы (далее вместе – государственные аттестационные испытания).

2.3 В ГИА входит выполнение и защита выпускной квалификационной работы, а также подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

## 1. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

### 3.1 Форма проведения государственного экзамена:

- проводится в устной форме.

### 3.2 Программа проведения государственного экзамена:

№	Наименование дисциплины, выносимой на государственный экзамен	Разделы (темы) дисциплины, выносимые на государственный экзамен
1	Стратегии управления персоналом	«Стратегическое управление персоналом» «Анализ и оценка управления персоналом»
2	Управление проектами в индустрии гостеприимства	«Основы проектного управления в сервисе» «Инструментально-методическое обеспечение проектного управления»
3	Современные технологии и инструментарий менеджмента в сервисе	"Управление предприятиями индустрии гостеприимства" "Современные методы и инструменты менеджмента индустрии гостеприимства"

4	Ресторанный бизнес	«Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана» «Современные тенденции развития ресторанного бизнеса»
5	Туристический бизнес	«Технологии туристического проектирования» «Технология туристического обслуживания»

Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен представлен в приложении 1 к программе ГИА.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ**

##### **4.1 Вид выпускной квалификационной работы:**

магистерская диссертация.

##### **4.2 Примерная тематика выпускных квалификационных работ**

Примерная тематика выпускных квалификационных работ (далее – ВКР) представлена в приложении 1 к программе государственной итоговой аттестации. Тема ВКР может быть предложена обучающимся самостоятельно, в том числе на основе заявки представителей рынка труда.

##### **4.3 Методические указания по оформлению и содержанию выпускной квалификационной работы**

Методические указания по оформлению и содержанию ВКР представлены в приложении 2 к программе государственной итоговой аттестации.

#### **5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для проведения государственной итоговой аттестации представлен в приложении 1 к программе государственной итоговой аттестации.

В основе ФОС лежат принципы валидности, определенности, однозначности, надежности.

#### **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

##### **6.1. Основная литература**

№	Выходные данные	Количество экземпляров
1.	Шохнех, А. В. Стратегическое управление и бизнес-анализ: учебное пособие Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена»,	<a href="https://www.iprbookshop.ru/129114.html">https://www.iprbookshop.ru/129114.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	2023	
2.	Каратаева, О. Г., Ивлева, Т. В., Кукушкина, Т. С., Манохина, А. А. Бизнес-план предприятия: Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023	<a href="https://www.iprbookshop.ru/127567.html">https://www.iprbookshop.ru/127567.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
3.	Маркова О. В., Конобеева А. Б. Развитие и обучение персонала: учебно-методическое пособие Москва: Директ-Медиа, 2023	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698723">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698723</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
4.	Алексеева Н. П., Протуренко В. И. Ресторанный сервис: учебное пособие Москва: ФЛИНТА, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=70361">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=70361</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
5.	Макринова Е. И., Симонова Т. Ю., Святая Е. О. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве: учебное пособие Москва: Директ-Медиа, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=690378">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=690378</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
6.	Макринова Е. И., Матузенко Е. В., Лысенко В. В. Предпринимательская деятельность в туризме: учебное пособие Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2021	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=614300">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=614300</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
7.	Василенко В. А. Стратегическое управление персоналом: учебное пособие Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=621205">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=621205</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
8.	Михайлина Г. И., Матраева Л. В., Михайлин Д. Л., Беляк А. В. Управление персоналом: учебное пособие Москва: Дашков и К°, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684494">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684494</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
9.	Косова, Л. Н., Косова, Ю. А. Управление инновационными проектами и бизнес-процессами: учебное пособие Москва: Российский государственный университет правосудия, 2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/122919.html">https://www.iprbookshop.ru/122919.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
10.	Великанова С. С. Основы проектной деятельности: курс лекций: учебное пособие Москва: Директ-Медиа, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=693220">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=693220</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
11.	Киреева Ю. А. Виды туризма: учебное пособие Москва: Директ-Медиа, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=686780">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=686780</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

		пользователей
12.	Кабанова Е. Е., Ветрова Е. А. Основы менеджмента и маркетинга в сфере туризма: учебно-методическое пособие Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=621593">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=621593</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
13.	Шнорр, Ж. П. Экономика организаций сферы гостеприимства: практикум Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/127002.html">https://www.iprbookshop.ru/127002.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных
14.	Горностаева Ж. В., Дуванская Е. В., Алехина Е. С. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособие для подгот. бакалавров по напр. 43.03.01 "Сервис" Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2016	25
15.	Очилова Х. Ф., Умирова Д. С. Гастрономический туризм: теория и практика: учебник Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2021	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=612367">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=612367</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
16.	Вахед, Э. А. М., Мендельсон, В. А., Абуталипова, Л. Н. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе: учебник Казань: Издательство КНИТУ, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/129161.html">https://www.iprbookshop.ru/129161.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
17.	Лафазанова, М. С. Экономика и предпринимательство в туризме: учебное пособие Симферополь: Университет экономики и управления, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/122028.html">https://www.iprbookshop.ru/122028.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
18.	Кузнецов, Б. Т. Стратегический менеджмент: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления 080100 Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/71227.html">http://www.iprbookshop.ru/71227.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
19.	Акимова, Е. В., Акимов, Д. А., Катунцов, Е. В., Маховиков, А. Б. Методы и модели стратегического управления предприятием Саратов: Вузовское образование, 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/47670.html">http://www.iprbookshop.ru/47670.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
20.	Ивлиева, О. В. Теория и практика экологического туризма: учебное пособие Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2020	<a href="https://www.iprbookshop.ru/107986.html">https://www.iprbookshop.ru/107986.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
21.	Мишурова И. В. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учеб. пособие Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2017	53
22.	Зайцев, Леонид Григорьевич. Стратегический менеджмент [Текст] : учеб. / Л. Г. Зайцев, М. И. Соколова. 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 528 с. - 700 экз. - ISBN 978-5-9776-	10

	0063-7. - ISBN 978-5-16-006207-5.	
23.	Маркова, Вера Дмитриевна. Стратегический менеджмент [Текст] : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по экон. спец. / В. Д. Маркова, С. А. Кузнецова. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 288 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - 500 экз. - ISBN 978-5-16-002298-7.	13
24.	Одинцов, Борис Ефимович. Информационные системы управления эффективностью бизнеса [Текст] : учеб. и практикум для бакалавриата и магистратуры : учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по экон. напр. и спец. / Б. Е. Одинцов. - М. : Юрайт, 2015. - 206 с. - (Бакалавр и магистр. Модуль). - Кн. доступна в электрон. библ. системе biblio-online.ru. - ISBN 978-5-9916-4573-7.	20
25.	Тебекин А. В. Инновационный менеджмент : учеб. для бакалавров : учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по экон. спец. / А. В. Тебекин. - М. : Юрайт, 2013. - 476 с. - (Бакалавр. Базовый курс).	30
26.	Стратегический менеджмент [Текст] : учеб. пособие / В. М. Джуха, И. С. Штапова, Н. П. Жуковская, А. Н. Кокин ; Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ), Фил. в г. Георгиевске. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013. - 199 с. - 100 экз. - ISBN 978-5-7972-1903-3.	65
27.	Технологии корпоративного менеджмента [Текст] : учеб. пособие для студентов экон. вузов / [под ред. И. В. Мишуровой, Н. Ф. Новосельской]. - Ростов н/Д : МарТ, 2016. - 544 с. - (Новые технологии). - ISBN 978-5-241-01073-5.	20
28.	Долятовский Валерий Анастасьевич, Барнагян Владимир Сергеевич: Учебное пособие. Управленческое консультирование. Ростов н/Д : Изд-полиграфич. комплекс РГЭУ (РИНХ), 2016. - 152 с. - 500 экз. - ISBN 978-5-7972-22195-1.	100
29.	Ниворожкина, Людмила Ивановна. Статистические методы в управлении рисками: анализ данных о длительности состояний [Текст] : учеб.-метод. пособие / Л. И. Ниворожкина ; Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ). - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2015. - 92 с. ISBN 978-5-79-72-2014-5.	268
30.	Синявская, Татьяна Геннадьевна. Риск - менеджмент предприятия [Текст] : учеб. пособие / Т. Г. Синявская ; Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ). - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ "РИНХ", 2014. - 104 с. - 500 экз. - ISBN 978-5-7972-1984-2.	68
31.	Федосова, Оксана Николаевна. Финансовый риск-менеджмент [Текст] : метод. указания / О. Н. Федосова ; Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ). - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2015. - 55 с. - 100 экз.	95
32.	Барнагян В. С. Управление конкурентоспособностью: учеб. пособие Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2018	68



33.	Джуха В. М., Штапова И. С., Жуковская Н. П. Стратегический менеджмент: учеб. пособие для студентов, обучающихся по напр. подгот. 38.03.02 Менеджмент М.: КНОРУС, 2017	24
-----	---	----

## 6.2. Дополнительная литература

№	Выходные данные	Количество экземпляров
1.	Мининок, Я. В. Организация международного туризма: учебное пособие (опорный конспект лекций) Симферополь: Университет экономики и управления, 2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/128045.html">https://www.iprbookshop.ru/128045.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
2.	Березовская Е. А., Крюков С. В. Работа с сервисом бизнес-аналитики Yandex DataLens: учебное пособие Ростов-на-Дону, Таганрог: Южный федеральный университет, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698669">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698669</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
3.	Алексеева Н. П., Протуренко В. И. Ресторанный сервис: учебное пособие Москва: ФЛИНТА, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=70361">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=70361</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
4.	Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие Москва: Дашков и К°, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=699341">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=699341</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
5.	Аржанова К. А., Васильева О. А., Довжик Г. В., Довжик В. Н. Креативные проекты формирования и продвижения территориальных брендов областей РФ: монография Москва: ОнтоПринт, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=695693">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=695693</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
6.	Макринова Е. И., Симонова Т. Ю., Святая Е. О. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве: учебное пособие Москва: Директ-Медиа, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=690378">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=690378</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
7.	Мининок, Я. В. Организация международного туризма: учебное пособие (опорный конспект лекций) Симферополь: Университет экономики и управления, 2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/128045.html">https://www.iprbookshop.ru/128045.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
8.	Очилова Х. Ф., Умирова Д. С. Гастрономический туризм: теория и практика: учебник Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=612367">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=612367</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
9.	Макринова Е. И., Матузенко Е. В., Лысенко В. В. Предпринимательская деятельность в туризме: учебное пособие Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=614300">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=614300</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
10.	Лафазанова, М. С. Экономика и предпринимательство в туризме: учебное пособие Симферополь: Университет экономики и управления, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/122028.html">https://www.iprbookshop.ru/122028.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
11.	Трухачев, А. В., Елфимова, Ю. М., Иволга, А. Г., Шахрамьян, И. Д. Специфика организации сельского туризма: учебное пособие	<a href="https://www.iprbookshop.ru/121703.html">https://www.iprbookshop.ru/121703.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Ставрополь: Секвойя, 2021	пользователей
12.	Вахед, Э. А. М., Мендельсон, В. А., Абуталипова, Л. Н. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе: учебник Казань: Издательство КНИТУ, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/129161.html">https://www.iprbookshop.ru/129161.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
13.	Кациель, С. А. Финансово-экономический анализ деятельности предприятия индустрии гостеприимства: учебное пособие Омск: Омский государственный технический университет, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/124892.html">https://www.iprbookshop.ru/124892.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
14.	Грицай, М. А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы: учебное пособие Омск: Омский государственный технический университет, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/78488.html">http://www.iprbookshop.ru/78488.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
15.	Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2016 пользователей	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=442851">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=442851</a> неограниченный доступ для зарегистрированных
16.	Пастушенко В. Л. Проектирование гостиниц бизнес-класса: учебное пособие Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2009	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=143488">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=143488</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
17.	Грицай, М. А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы: учебное пособие Омск: Омский государственный технический университет, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/78488.html">http://www.iprbookshop.ru/78488.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
18.	Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2016	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=442851">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=442851</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
19.	Пастушенко В. Л. Проектирование гостиниц бизнес-класса: учебное пособие Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2009	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=143488">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=143488</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
20.	Ивлиева, О. В. Теория и практика экологического туризма: учебное пособие Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2020 Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2020	<a href="https://www.iprbookshop.ru/107986.html">https://www.iprbookshop.ru/107986.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
21.	Инновационный менеджмент [Текст] : учеб. / Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ) ; под ред. В. М. Джухи. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2014. - 368 с. - 300 экз. - ISBN 978-5-7972-1953-8.	223
22.	Залозная Д. В., Тарадина М. В., Учебное пособие по дисциплине «Управление конкурентоспособностью предприятия»: учебное пособие, Москва Берлин: Директ-Медиа, 2017	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=486380">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=486380</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
23.	Горелов С.В., Основы научных исследований : учебное пособие, М. ; Берлин: Директ- Медиа,	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=443846">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=443846</a>

	2016 [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=443846">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=443846</a>	неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
24.	Управление конкурентоспособностью. Теория и практика [Текст] : учеб. для магистров : учеб. для студентов, обучающихся по напр. "Менеджмент" (магистр) / С.-Петербург. гос. экон. ун-т ; под ред. д. э. н., проф. Е. А. Горбашко, д. э. н. И. А. Максимцева. - М. : Юрайт, 2015. - 447 с. - (Магистр). - Кн. доступна в электрон. библиотечной системе <a href="http://biblio-online.ru">biblio-online.ru</a> . - 500 экз. - ISBN 978-5-9916-3331-4.	Эл.
25.	Трубилин, А. И., Гайдук, В. И., Кондрашова, А. В. Управление проектами: учебное пособие Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019 <a href="http://www.iprbookshop.ru/86340.html">http://www.iprbookshop.ru/86340.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей	<a href="http://www.iprbookshop.ru/86340.html">http://www.iprbookshop.ru/86340.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
26.	Орехов С. А., Селезнев В. А., Тихомирова Н. В. Корпоративный менеджмент: учебное пособие Москва: Дашков и К°, 2017 <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=452584">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=452584</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=452584">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=452584</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№	Выходные данные
1	<a href="http://apps.webofknowledge.com">Web of Science apps.webofknowledge.com</a>
2	Справочная правовая система ГАРАНТ
3	Справочная правовая система КонсультантПлюс
4	Электронно-библиотечная система «IPR Books». ЭБС «IPR Books»
5	Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <a href="http://ecsocman.hse.ru">http://ecsocman.hse.ru</a>
6	База данных Аналитического центра Юрия Левады (Левада-центр) <a href="http://www.levada.ru/">http://www.levada.ru/</a>
7	База данных Всемирного Банка <a href="https://datacatalog.worldbank.org/">https://datacatalog.worldbank.org/</a>
8	База статистических данных Росстата <a href="http://www.gks.ru/">http://www.gks.ru/</a>

## 7. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для обучающихся из числа инвалидов ГИА проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами,

если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с председателем и членами государственной экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей.

## Приложение 1 к программе ГИА

### 1. Показатели и критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Объект оценки	Показатели оценивания компетенции*	Критерии оценивания компетенции**
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	3 процедуры критического анализа, методики анализа результатов исследования и разработки стратегий проведения исследований, организации процесса принятия решения.	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям
		У принимать конкретные решения для повышения эффективности процедур анализа проблем, принятия решений и разработки стратегий.	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям
		В методами установления причинно-следственных связей и определения наиболее значимых среди них; методиками постановки цели и определения способов ее достижения; методиками разработки стратегий действий при проблемных ситуациях.	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	Знать - тенденции и теоретические основы технологий управления проектами;	-поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз	-полнота и содержательность ответа; -умение приводить

		<p>- понятийный и терминологический аппарат в области управления проектами;</p> <p>- роль технологий управления проектами в управлении организацией</p>	данных	<p>примеры;</p> <p>- умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;</p>
		<p>Уметь - обоснованно выбирать технологии управления проектами;</p> <p>- осуществлять сбор данных технологий в форме «инструментального ящика» проекта;</p>	- использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов,	- умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;
		<p>Владеть – инструментами управления, разработки новых проектов бизнеса;</p>	- методами и способами самореализации	- умение приводить примеры;
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>3 методы формирования команд на предприятиях сервиса, инструменты эффективного руководства коллективами на предприятиях сервиса</p>	<p>Формулирует ответы на поставленные вопросы;</p> <p>Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой литературы, использует различные базы данных, применяет современные информационно-коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.</p>	<p>Полнота и содержательность анализа и оценки в отчете по практике;</p> <p>умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы</p>
		<p>У разрабатывать командную стратегию для достижения цели</p>	<p>Формулирует ответы на поставленные вопросы;</p>	<p>Полнота и содержательность анализа и оценки в отчете</p>

		сервисного предприятия	Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой литературы, использует различные баз данных, применяет современные информационно - коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.	по практике; умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы
		В методами организации и управления коллективом, планированием его действий на предприятиях сервиса	Формулирует ответы на поставленные вопросы; Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой литературы, использует различные баз данных, применяет современные информационно - коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.	Полнота и содержательность анализа и оценки в отчете по практике; умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для	3 многообразные коммуникативные технологии, используемые как на государственном, так и на иностранном	Формулирует ответы на поставленные вопросы; Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой	Полнота и содержательность анализа и оценки в отчете по практике; умение приводить примеры;

<p>академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>языках, коммуникативные особенности в сервисной деятельности</p>	<p>литературы, использует различные баз данных, применяет современные информационно - коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.</p>	<p>соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы</p>
	<p>У организовывать работу коллектива организации; совершать руководство коллективом сервисного предприятия; использовать коммуникативные технологии, методы и способы делового общения на предприятиях сервиса</p>	<p>Формулирует ответы на поставленные вопросы; Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой литературы, использует различные баз данных, применяет современные информационно - коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.</p>	<p>Полнота и содержательность анализа и оценки в отчете по практике; умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы</p>
	<p>В инструментами коммуникативных технологий (как на русском, так и на иностранном языках) для профессионального взаимодействия</p>	<p>Формулирует ответы на поставленные вопросы; Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой литературы, использует различные баз данных,</p>	<p>Полнота и содержательность анализа и оценки в отчете по практике; умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации</p>



			применяет современные информационно - коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.	материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	З: основные принципы межкультурного взаимодействия	Комплексно характеризует приемы и стили руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, порядок организации образовательного процесса в ВУЗе при выполнении индивидуального задания;	знание основных способов, приемов и правил руководства коллективом, основных положений организации образовательного процесса в ВУЗе;
		У: соблюдать этические нормы и права студентов; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей обучающихся; создавать благоприятную среду для межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач обучающимся; руководить	формирует основные положения и задачи для коллективного обсуждения результатов в сфере своей профессиональной деятельности;	умение в полной мере отстаивать свою позицию, выступать публично, обсуждать проблемные ситуации, применять конструктивные способы совместных действий и принимать решения в малых группах (при проведении деловой игры), толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональн

		<p>коллективом, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>В: навыками создания благоприятной среды для межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач обучающимися;</p>		<p>ые и культурные различия;</p> <p>обоснованность предложений по использованию навыков коллективного обсуждения результатов работы; участие в формировании новых коллективных подходов в решении задач в сфере управления индустрии гостеприимства (в том числе при проведении деловой игры).</p>
УК-6	<p>Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>Знать: основные принципы профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда; способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки.</p>	<p>Оценка и характеристика системы управления карьерным ростом на предприятиях ИГ</p>	<p>Правильное описание основных понятий и терминов</p> <p>Перечислены все этапы планирования и развития карьеры сотрудников развития предприятий ИГ</p>
		<p>Уметь: решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории; расставлять приоритеты.</p>	<p>Анализирует информацию по развитию персонала на предприятиях ИГ</p>	<p>понимание сущности и содержания изучаемых показателей; расчеты проведены правильно и интерпретация их результатов соответствует материалам из</p>

				официальных источников;
		. Владеть способами управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни.	Дает оценку действующей системы управления персоналом и управления карьерным ростом сотрудников предприятий ИГ	грамотность и логичность интерпретации полученных расчетных и заданных показателей. обоснованные предложения по решению поставленных задач
ОПК-1	Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	З. Знает концептуальные и методологические подходы формирования технологических процессов в сфере гостеприимства и туризма	поиск и сбор необходимой литературы для расширения знаний в области технологических и инновационных процессов в сфере сервиса, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; соответствие ответов материалов лекций и учебной литературы; умение приводить примеры
		У. Умеет осуществлять и управлять технологическими процессами в сфере гостеприимства и туризма с применением программных продуктов	Умение применять различные научные подходы и методы в управлении сервисным предприятием, в том числе с использованием программных продуктов; Осуществлять сбор необходимой информации для выполнения практических заданий	Уметь обосновывать выбор методов и способов управления технологическими процессами на предприятиях сервиса с целью решения производственных задач; Демонстрировать умение отстаивать свою позицию
		В. Владеет знаниями о технологических новациях в сфере гостеприимства и туризма, владеет	Демонстрировать знания и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, при	Целенаправленность поиска и отбора информации; Критический анализ нестандартных

		навыками внедрения их	решении поставленных задач практических занятий; навыки интеграции междисциплинарных знаний и умений	ситуаций; Умение отстаивать свою позицию
ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	Знает виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям
		У формулировать направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям
		В основными методами и приемами анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Знает методы и инструменты организационной диагностики, подходы и способы оценки качества предоставляемых услуг в сфере	Уровень знаний и степень подготовки к ответам на семинарских и практических занятиях по пройденному материалу;	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; способы отстаивать свою позицию; умение пользоваться

		гостеприимства и туризма	подходы, поиск и сбор информации к дополнительным вопросам по темам дисциплины	информацией полученной из дополнительной литературой при подготовке к занятиям
		У. разрабатывать программу оценки качества предоставляемых услуг на предприятии, применять методы и инструменты оценки качества услуг, анализировать результаты и разрабатывать систему управления качеством услуг в сфере гостеприимства и туризма	Умение поиска и сбора необходимой информации для дополнительных вопросов к темам и выполнения заданий практического занятия, использование различных баз данных, использование современных информационно - коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов для решения практических и индивидуальных заданий	Полнота раскрытия знаний при решении заданий практических занятий; Умение адекватно оценивать возможности применения различных методик и технологий при решении практических задач; Умение отстаивать свою позицию
		В. навыками использования методов и инструментов оценки качества услуг, демонстрировать способность их применения	Демонстрировать знания и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, при решении поставленных задач практических занятий; навыки интеграции междисциплинарных знаний и умений	Аргументированность и обоснованность выбора своих решений; Критический анализ возникающих нестандартных ситуаций и навыки поиска их разрешения; Навыки применения междисциплинарных знаний
ОПК-4:	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность	З знает и формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной

	организаций в сфере сервиса		коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	литературой при подготовке к занятиям
		У применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям
		В технологиями внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям
ОПК-5	Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	З знает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям
		У определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса.	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям

			ресурсов	
		В методами оценки экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса.	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям
ОПК-6	Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	З: основы системного анализа, эмпирических и аналитических методов исследования для сферы индустрии гостеприимства,	осуществление поиска и сбора необходимой литературы, использование различных баз данных, современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов, проведение сбора и обработки данных, необходимых для деятельности предприятий в индустрии гостеприимства	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы
		У: применять эмпирические и аналитические методы исследования для сферы индустрии гостеприимства	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационных и коммуникационных технологий и программного обеспечения; сбор и анализ информации об проектах в индустрии гостеприимства	полнота и содержательность ответа; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет
		В: навыками исследования внутренней и внешней среды	выполнение заданий, решение поставленных задач в соответствии с проблемой	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность

		предприятия индустрии гостеприимства	исследования	ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет
ОПК-7.	Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональн ым образовательным программам и дополнительным профессиональн ым программам	З: формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональн ым образовательным программам и дополнительным профессиональн ым программам	Приводит при выполнении индивидуальног о задания примеры использования фронтальной, групповой и индивидуальной работы обучающихся	Соблюдение основных признаков формы организации обучения: пространственно -временной определенности; последовательно сти этапов работы или структуры занятия; степень самостоятельнос ти обучающихся; дидактическая цель занятия
		У: планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся	демонстрирует при выполнении индивидуальног о задания умение планировать обучение и проводить аттестацию обучающихся	знание порядка оформления плана-конспекта лекций, плана учебных занятий (практических занятий, семинаров, лабораторных занятий), учебно- методических материалов (тесты, задачи, хозяйственные ситуации,



				кейсы); современных методов и методик преподавания управленческих дисциплин
		В: навыками практической педагогической деятельности с применением новых образовательных технологии, активных и интерактивных форм обучения	демонстрирует при выполнении индивидуальног о задания навыки применением новых образовательны х технологии, активных и интерактивных форм обучения	обоснованность предложений по использованию новых образовательных технологии, активных и интерактивных форм обучения
ПК-1	Способность разрабатывать и реализовать концепцию стратегии развития, использовать современные методы управления корпоративными финансами для решения стратегических задач гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания	3 стратегические инструменты, направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособ ной стратегии, программ развития предприятий сервис	Формулирует ответы на поставленные вопросы; Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой литературы, использует различные баз данных, применяет современные информационно - коммуникацион ные технологии и глобальные информационны е ресурсы при подготовке отчета о практике.	Полнота и содержательност ь анализа и оценки в отчете по практике; умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационны х ресурсов Интернет; объем выполненной работы
		У проводить анализ результатов деятельности предприятия, разрабатывать стратегию развития	Формулирует ответы на поставленные вопросы; Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой	Полнота и содержательност ь анализа и оценки в отчете по практике; умение приводить примеры;

		предприятий сервиса	литературы, использует различные баз данных, применяет современные информационно - коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.	соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы
		В современными инструментами разработки и реализации концепций стратегического развития	Формулирует ответы на поставленные вопросы; Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой литературы, использует различные баз данных, применяет современные информационно - коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.	Полнота и содержательность анализа и оценки в отчете по практике; умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы
ПК-2	Способность принимать управленческие решения, оценивать их возможные последствия и нести за них ответственность, руководствуясь прикладными аспектами	3 основные методы стратегического, кадрового анализа, планирования и управления деятельностью организаций сферы сервиса в кризисных условиях,	Формулирует ответы на поставленные вопросы; Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой литературы, использует различные баз данных,	Полнота и содержательность анализа и оценки в отчете по практике; умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации

	<p>стратегического, кадрового, проектного менеджмента, маркетинга, риск-менеджмента и антикризисного управления, нормативно-правовыми актами РФ о предоставлении гостиничных услуг и услуг питания</p>	<p>стратегическое управление персоналом предприятий сферы сервиса</p>	<p>применяет современные информационно - коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.</p>	<p>материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы</p>
		<p>У принимать управленческие решения, применяя инструменты стратегического, кадрового, проектного менеджмента, маркетинга, риск-менеджмента и антикризисного управления, использовать нормативно-правовые акты РФ о предоставлении гостиничных услуг и услуг питания</p>	<p>Формулирует ответы на поставленные вопросы; Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой литературы, использует различные базы данных, применяет современные информационно - коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.</p>	<p>Полнота и содержательность анализа и оценки в отчете по практике; умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы</p>
		<p>В инструментами стратегического, кадрового, проектного менеджмента, маркетинга, риск-менеджмента и антикризисного управления для принятия управленческих решений на предприятиях сервиса</p>	<p>Формулирует ответы на поставленные вопросы; Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой литературы, использует различные базы данных, применяет современные информационно -</p>	<p>Полнота и содержательность анализа и оценки в отчете по практике; умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,</p>

			коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.	сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы
ПК-3	<p>Готовностью руководить коллективом в сфере гостеприимства, используя навыки применения межличностных и организационных коммуникаций для управления конфликтами и обеспечения предоставления качественных и конкурентоспособных услуг и работ</p>	<p>3 инструменты эффективного руководства коллективами (межличностные, организационные коммуникации) на предприятиях сервиса</p>	<p>Формулирует ответы на поставленные вопросы; Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой литературы, использует различные баз данных, применяет современные информационно-коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.</p>	<p>Полнота и содержательность анализа и оценки в отчете по практике; умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы</p>
		<p>У использовать основные методы и приемы межличностных коммуникаций для управления коллективом предприятия сферы сервиса</p>	<p>Формулирует ответы на поставленные вопросы; Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой литературы, использует различные баз данных, применяет современные информационно-коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.</p>	<p>Полнота и содержательность анализа и оценки в отчете по практике; умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы</p>

			е ресурсы при подготовке отчета о практике.	выполненной работы
		В методами межличностного делового общения на государственном и иностранном языках в профессиональной сфере	Формулирует ответы на поставленные вопросы; Осуществляет поиск, оценку и сбор необходимой литературы, использует различные баз данных, применяет современные информационно-коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы при подготовке отчета о практике.	Полнота и содержательность анализа и оценки в отчете по практике; умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; объем выполненной работы
ПК-4	Способность предлагать модели, апробировать способы и инструменты для анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания	Знать модели, способы и инструменты анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания	Составление списка источников информации для проведения исследования в области анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания	Проанализировано не менее 5-х источников информации, классифицированы и описаны методы сбора, обработки и анализа информации
		Уметь предлагать модели, способы и инструменты анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных	Изложение существующих подходов, моделей, способов и инструментов анализа деятельности, прогнозирования	Приведена классификация моделей, способов и инструментов анализа, прогнозирования и моделирования развития предприятий ИГ;

		<p>комплексов, туристических фирм и предприятий питания</p>	<p>и моделирования схем развития гостиничных; перечисление методов анализа; описание способа получения, обобщения и систематизации информации</p>	<p>названо не менее двух методов анализа информации; изложены различные способы получения, обобщения и систематизации информации</p>
		<p>Владеть навыками анализа деятельности, прогнозирования и моделирования развития предприятий индустрии гостеприимства</p>	<p>Анализирует различные источники информации для анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания</p>	<p>Сопоставление и установление различий разных источников информации, составление классификации, обоснование выбора моделей и способов анализа, прогнозирования и моделирования деятельности предприятий в ИГ</p>
ПК-5	<p>Способность анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания</p>	<p>Знать методы оценки полноты информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания</p>	<p>Составление списка источников информации для проведения экономических расчетов с описанием</p>	<p>Описано не менее 5-х источников информации, классифицированы и описаны методы сбора, обработки и анализа информации</p>
		<p>Уметь при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических</p>	<p>Осуществляет поиск информации, анализирует различные источники информации для выбора наиболее значимой и достоверной</p>	<p>Сопоставление и установление различий разных источников информации, обоснование достоверности полученной информации</p>

		фирм и предприятий питания и работать в условиях неопределенности		
		Владеть навыками поиска и сбора достоверной информации	Поиск информации по доступным базам данным и открытым источникам	Систематизация результатов исследования и оценка достоверности полученной информации
ПК-6	Способность разрабатывать и внедрять управленческие решения в области проектной деятельности, направленные на внедрение изменений и повышение конкурентоспособности гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания	Знать - тенденции и - опыт зарубежных и отечественных фирм в области проектного управления; - существующие программные комплексы управления проектами, методы принятия управленческих решений в области проектной деятельности, направленные на внедрение изменений и повышение конкурентоспособности гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания	-составленный обзор, аннотация, поиск и сбор необходимой литературы,	-полнота и содержательность ответа; - умение отстаивать свою позицию;
		Уметь - идентифицировать и анализировать риски проектов и формировать подходы к управлению этими рисками; принимать наиболее эффективные управленческие решения в области проектной деятельности, направленные на внедрение изменений и повышение	- использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов,	- умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;

		конкурентоспособности гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания		
		Владеть - управлением, разработкой новых проектов и методами преодоления сопротивления изменениям, управлением, разработкой новых проектов и методами преодоления сопротивления изменениям	- методами и способами исследования	- умение приводить примеры;
ПК-7	Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства	Знать основы диагностики и анализа запросов потребителей, планирования, координации, контроля оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства	Изложение существующих подходов к проведению анализа запросов потребителей; перечисление методов планирования, координации, контроля оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства; описание способа получения, обобщения и систематизации информации	Приведена классификация методов анализа; названо не менее двух методов анализа информации; изложены различные способы получения, обобщения и систематизации информации
		Уметь проводить диагностику и анализ запросов потребителей, планирование, координацию, контроль оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего	Решение кейсов и проблемных задач	Грамотные расчеты и обоснование результатов



		запросам потребителя индустрии гостеприимства	в	
		ПК-7.3. Владеть навыками проведения CustDev		Выделение основных проблем при проведении CustDev разработка последовательности действий для их решения
				Точность полученных результатов; качество анализа и интерпретации полученных результатов и выводов по итогам проведения CustDev
ПК-8	Готовность использовать наставничество, коучинг и другие современные педагогические технологии развития руководящего состава и ключевых сотрудников индустрии гостеприимства	З: методики коучинга, технологии наставничества и другие современные педагогические технологии развития руководящего состава и ключевых сотрудников индустрии гостеприимства		Комплексно характеризует приемы и технологии наставничества и другие современные педагогические технологии развития руководящего состава и ключевых сотрудников индустрии гостеприимства
		У: подбирать методики коучинга, технологии наставничества и другие современные педагогические технологии развития руководящего состава и ключевых сотрудников индустрии гостеприимства		формирует основные положения и задачи применения технологий наставничества, коучинга и других педагогических технологий развития сотрудников
		В: методами коучинга, технологиями наставничества и другими современными педагогическими технологиями развития руководящего состава и ключевых сотрудников индустрии гостеприимства		демонстрирует при выполнении индивидуального задания навыки применения технологий наставничества, коучинга и других педагогических технологий развития сотрудников
				знание основных способов, приемов и технологий наставничества и других современных педагогических технологий развития руководящего состава и ключевых сотрудников индустрии гостеприимства
				умение в полной мере отстаивать свою позицию в выборе технологий наставничества, коучинга и других педагогических технологий развития сотрудников
				обоснованность предложений по использованию технологий наставничества, коучинга и других педагогических технологий развития сотрудников

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

### **Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен**

1. Классифицируйте виды международного туризма. Дайте полную характеристику одного из видов – по выбору.
2. Понятие, виды и особенности развития брендинга в туризме и гостеприимстве. Роль бренда в формировании стратегии туроператора, гостиницы, дестинации.
3. Классификация и свойства туристских ресурсов. Картографический метод оценки туристских ресурсов.
4. Профили работы туроператоров. Туроператоры выездного туризма. Туроператоры въездного туризма. Туроператоры внутреннего туризма.
5. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ.
6. Законодательство при оказании туристских услуг. Его значение для оценки качества услуг.
7. Защита интересов российских туристов за пределами РФ.
8. Основные типы нарушений прав туристов, допускаемых турагентствами
9. Порядок бронирования услуг гостиницы, оформление расчётов и платежей. С
10. Понятие гостиничного продукта. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы
11. Основные гостиничные услуги. Сопутствующие гостиничные услуги. Дополнительные гостиничные услуги.
12. Понятие туристской дестинации
13. Виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия
14. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
15. Действия сотрудников гостиницы и ресторана в случае возникновения экстремальных и чрезвычайных ситуаций.
16. Классификация гостиниц. Номерной фонд.
17. Классификация современных средств размещения. Характеристика основных систем классификаций гостиничных предприятий.
18. Стандарты обслуживания в гостинице.
19. Характеристика международных и национальных стандартов, действующих в гостиничной индустрии.
20. Характеристики и особенности американской и европейской моделей организации гостиничного бизнеса.

21. Дайте определение понятию «сервис», раскройте особенности процесса сервиса на основе объективно - субъективных отношений.
22. Раскройте понятие айдентика туристических дестинаций
23. Раскрыть основные функции и принципы современного сервиса.
24. Дайте определение понятию «услуга», раскройте основные особенности услуг и специфику их управления на предприятиях сервиса.
25. Раскройте понятие «качество услуги» и качество услуги с позиции потребителя. Дайте разъяснение понятию «относительное качество» и технологию его выявления.
26. Раскройте значение стандартизация и сертификации в управлении качеством услуги.
27. Раскройте теоретические аспекты обслуживания. Перечислите и раскройте прогрессивные формы обслуживания.
28. Раскройте понятие «культура сервиса» и «культура обслуживания». Профессиональная этика работника сервиса и особенности профессионального поведения сотрудника сервисного предприятия.
29. Раскрыть понятие «контактная зона». Технология деятельности обслуживающего персонала и основные правила обслуживания потребителей в контактной зоне.
30. Объясните значение репутации, имиджа предприятия, организации сферы сервис. Раскройте технологии формирования имиджа предприятия сервиса.
31. Раскройте понятие «поведение потребителя» и значение типологии потребителя в процессе осуществления сервиса.
32. Опишите технологию поэтапного взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания.
33. Какие существуют типологии клиентов. Раскройте технологию выявления типа клиента и приемы воздействия на них.
34. Раскройте технологию процесса личной продажи: особенности сервисной коммуникации.
35. Опишите технологию презентации услуг клиенту.
36. Раскройте понятие «жалоба» и «конфликт» в сфере сервиса. Раскрыть причины конфликтов и жалоб в сфере сервиса. Типология конфликтных личностей.
37. Раскройте технологии разрешения жалоб и конфликтов в процессе обслуживании клиентов.
38. Раскройте метод измерения качества обслуживания (метод «Тайного покупателя»).
39. Раскройте метод измерения качества обслуживания (методики «SERVQUAL»).

40. Охарактеризуйте понятие проекта, его основные признаки
41. Назовите принципы формирования команды проекта и мотивация участников команды проекта
42. Охарактеризуйте основные типы организационных структур управления проектами и их характеристика: функциональная структура
43. Охарактеризуйте основные типы организационных структур управления проектами и их характеристика: дивизиональная структура
44. Охарактеризуйте основные типы организационных структур управления проектами и их характеристика: матричная структура
45. Охарактеризуйте график Ганта и преимущества его использования
46. Назовите методы и процедуры управление рисками проекта
47. Раскройте сущность и содержание гостиничных и туристических услуг
48. Опишите функцию планирования на предприятиях индустрии гостеприимства
49. Опишите функцию организации на предприятиях индустрии гостеприимства
50. Опишите функцию мотивации на предприятиях индустрии гостеприимства
51. Определите функцию контроля на предприятиях индустрии гостеприимства
52. Раскройте особенности процесса управления предприятиями индустрии гостеприимства
53. Сформулируйте содержание и методы стратегического анализа в индустрии гостеприимства.
54. Опишите технологию конкурентного анализа в индустрии гостеприимства
55. Раскройте процесс управления брендом в индустрии гостеприимства
56. Опишите процессный подход к управлению в индустрии гостеприимства
57. Охарактеризуйте типы организационных структур предприятий индустрии гостеприимства
58. Обоснуйте возможность применения сбалансированной системы показателей на предприятиях индустрии гостеприимства
59. Раскройте содержание понятий «миссия», «видение», «система целей», SMART-принцип
60. Дайте понятие и цели управления персоналом организации
61. Расскажите принципы и функции управления персоналом организации
62. Разъясните аспекты подбора и расстановки персонала в сфере сервиса
63. Раскройте методы оценки персонала в структуре кадровых процессов

64. Опишите методы управления персоналом в организациях сферы сервиса
65. Раскройте основные источники найма персонала. Опишите процесс отбора и найма персонала
66. Опишите методы оценки деловых качеств персонала в сфере сервиса
67. Опишите современные методы отбора персонала в сфере сервиса
68. Дайте характеристику организации системы обучения персонала в сфере сервиса
69. Раскройте понятие туристической деятельности.
70. Охарактеризуйте роль туризма в экономике страны.
71. Раскройте понятие «туристическая деятельность» и роль туризма в экономике страны.
72. Раскройте функции и виды современного туризма.
73. Раскройте понятие, функции и элементы туристского рынка. Охарактеризуйте факторы, влияющие на туристический рынок.
74. Какова сущность понятия «туроператор», «турагент», типы туроператоров и раскройте их функции.
75. Охарактеризуйте туристский продукт: сущность, структура, элементы
76. Назовите особенности туристского продукта (неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость, неспособность к хранению)
77. Охарактеризуйте классификацию туристических продуктов
78. Опишите технологические этапы разработки тура.
79. Как производится расчет стоимости турпутевок
80. Опишите технологию обслуживания клиента в турфирме. В чем сущность инструктажа клиентов перед поездкой.
81. Объясните процесс организации работа с клиентом в сложных ситуациях: порядок рассмотрения претензий.
82. Объясните значение информационных технологий в туристической деятельности.
83. Раскройте понятие туристских формальностей: паспортно-визовые, таможенные медицинские.
84. Охарактеризуйте процессы международного регулирования туристической деятельности.
85. Классификация и характеристика типов ресторанных предприятий.
86. Стандартизация и сертификация ресторанных услуг.
87. Раскройте значение концепции и профиля ресторанный сервиса.
88. Раскрыть технологию формирования и оформления меню ресторана.
89. Раскрыть организацию производственно-технологического

- процесса в ресторане.
90. Раскрыть процесс подготовки и обслуживания в ресторане.
  91. Раскрыть основные типы и формы ресторанного обслуживания
  92. Раскройте содержание и функции, систему ценностей и показателей корпоративной культуры ресторана.
  93. Раскрыть особенности профессиональной этики и поведения работников ресторанного работника сервиса.
  94. Методика проведения анализа деятельности ресторанного предприятия: основные этапы и методы.
  95. Раскройте маркетинговые стратегии развития ресторанного сервиса
  96. Что такое фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.
  97. Раскрыть современные тенденции развития ресторанного бизнеса.
  98. Системы управления эффективностью бизнеса - BPM.
  99. Система сбалансированных показателей – ССП (Balanced Scorecard - BSC) как одна из современных разновидностей BPM -систем.
  100. В чем состоит сущность PEST-анализа внешней макросреды организации?
  101. Как провести анализ конкурентной среды с использованием "пяти сил конкуренции по Портеру"?
  102. Для чего используется метод SNW-анализа?
  103. В чем заключается сущность метода SWOT-анализа?
  104. Как с помощью матрицы БКГ определить конкурентоспособность фирмы?
  105. Как с помощью матрица "Дженерал электрик – Мак Кинси" определить конкурентоспособность фирмы?
  106. Конфликт. Уровни конфликта в организации. Управление конфликтом.
  107. Приемы разработки и выбора управленческих решений в условиях неопределенности и риска.
  108. Картографический метод оценки туристских ресурсов.  
Туристские карты: понятия и требования к ним.
  109. Дайте характеристику событийному туризму. Раскройте принципы успеха различных видов событий.
  110. Дайте определение туристского региона. Назовите основные факторы, условия формирования и развития туристского региона.
  111. Определите особенности и способы стимулирования потенциальных клиентов в индустрии туризма и гостеприимства на примере гостиниц.

№	Типовые задания, контрольные работы, тесты и другие методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций ( <i>демонстрационный вариант, <b>не более 2 заданий одного</b></i> )
---	---

	<i>мина)</i>
1.	<p>Задача № 1. Рассчитать стоимость отдыха в Хорватии для школьников. Представительство находится в Москве – турфирма "Каникулы"</p> <p>1. Общие условия:</p> <p>1.1 Сроки: Хорватия 7 дней - 6 ночей.</p> <p>1.2 Количество туристов в группе, включая перевозчика – 11 человек.</p> <p>1.3 Питание – 580 руб. /день с 1 человека</p> <p>1.4 Проживание - домики на трех человек: 700 руб./сут. с 1 человека</p> <p>1.5 Транспорт – автобус: 1800 руб./день на группу.</p> <p>1.6 Экскурсии (обзорная экскурсия по городу, посещение исторических памятников и музеев): 700 руб./чел.</p> <p>1.7 Услуги турфирмы - 5 % от основной себестоимости</p> <p>1.8 Прибыль – 10 % от полной себестоимости</p> <p>1.9. Скидки детям до 10 лет – 5%</p>
2.	<p>Задача № 2.</p> <p>У Гостя ресторана есть возможность сделать дорогой заказ, но он сомневается: "Будет ли это настолько вкусно, насколько это дорого?", "Стоит ли заказывать такое дорогое блюдо? Может, что-нибудь иное взять?" Но при этом ему хочется это попробовать! (Примечание. "Дорогим" заказом будем считать заказ на такую сумму, в отношении которой Гость воспроизводит характерные модели поведения: сомневается, долго выбирает, приценивается и т.д., то есть то, что Гость считает ДЛЯСЕБЯ дорогим.)</p> <p>Охарактеризуйте (продемонстрируйте) технику взаимодействия официанта с клиентом. Выделите основные фразы речевого модуля. Необходимо склонить Гостя к дорогому заказу, который он в состоянии будет сделать.</p>
3.	<p>Задача № 3</p> <p>Турфирма планирует автобусную экскурсию. Максимальное количество мест в автобусе – 35 человек. Затраты на аренду автобуса составляют 8000 руб., оплата экскурсовода – 5000 руб. Экскурсионная программа предусматривает посещение музеев, стоимость входных билетов составляет 200 руб. и 350 руб. на каждого экскурсанта. Турфирма планирует получить 10% прибыли.</p> <p>Рассчитайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- минимальное количество туристов в группе (точку безубыточности),</li> <li>- порог рентабельности,</li> <li>- запас финансовой прочности.</li> </ul> <p>Постройте график безубыточности и дайте экономическую интерпретацию полученным показателям.</p>

	<p><b>Задача № 4</b>  В 2021 году в вашем отеле было 200 номеров, выручка за год составила 40 млн. рублей, в 2022 году номерной фонд увеличился до 230 единиц, выручка составила 45 млн. рублей. Рассчитайте RevPAR – средний доход на комнату, сделайте выводы об изменении показателя, предположите с каким факторами связано изменение показателя и обоснуйте свой вывод</p>
	<p><b>Задача № 5</b>  АО «City of Hotels», созданная в 2017 году, открыла сеть отелей в районах главных туристических зон России (Крым, Краснодарский край, Байкал, Камчатка и т.д.) с целью развития внутрироссийского туризма. Отели имеют разную звездность, проживание в них могут позволить как состоятельные люди, так и средний класс. Акционерное общество было создано пятью богатейшими бизнесменами страны, данные люди готовы продолжать вкладывать в проект, они не ожидают моментальной отдачи. Все отели были запущены одновременно в январе 2018 года, но пока количество клиентов оставляет желать лучшего. При этом люди предпочитают останавливаться в проверенных гостиницах с хорошей репутацией, даже на высокий летний сезон номеров забронировано крайне мало, это и беспокоит инвесторов.  Популярностью пользуются лишь отели на черноморском побережье, в других местах страны активность практически равна нулю.  1. Что необходимо для того, чтобы и в новые отели отдыхающие не боялись заселяться?  2. Как убедить россиян отдыхать на территории России, но не только в Крыму и на Кубани, но и в других частях страны?  3. Какие еще условия необходимы для увеличения потоков туристов по стране?</p>
	<p><b>Задание № 6</b>  Турфирма планирует автобусную экскурсию. Максимальное количество мест в автобусе – 42 человек. Затраты на аренду автобуса составляют 8000 руб., оплата экскурсовода – 2000 руб. Экскурсионная программа предусматривает посещение музеев, стоимость входных билетов составляет 180 руб. и 190 руб. на каждого экскурсанта. Турфирма планирует получить 10% прибыли.  Рассчитайте:  - минимальное количество туристов в группе (точку безубыточности),  - порог рентабельности,  - запас финансовой прочности.  Постройте график безубыточности и дайте экономическую интерпретацию полученным показателям.</p>

### **Примерная тематика ВКР**

1. Разработка бизнес-плана создания туристического предприятия (организации)
2. Разработка маркетинговой стратегии предприятия индустрии гостеприимства.



3. Разработка предложений по созданию и использованию бренда в деятельности туристической организации
4. Разработка эффективной стратегии управления человеческими ресурсами в туристической организации
5. Разработка системы digital-коммуникаций в событийном туризме
6. Развитие «продакт-плейсмент» в туризме как современного инструмента маркетинговой коммуникации
7. Формирование инвестиционного имиджа территории как туристской дестинации
8. Разработка мер по развитию гастрономического туризма в Российской Федерации
9. Разработка мер по организации и продвижению агротуризма в Российской Федерации
10. Мотивации персонала как условие успешной работы предприятий индустрии гостеприимства.
11. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства.
12. Организация и пути совершенствования деятельности предприятий питания гостиничных комплексов.
13. Повышение качества обслуживания в гостиничном комплексе
14. Повышение эффективности работы предприятий общественного питания на основе маркетинговых исследований
15. Франчайзинг в индустрии гостеприимства: проблемы и перспективы развития.
16. Анализ и совершенствование управления персоналом предприятий сферы сервиса
17. Анализ и совершенствование системы мотивации персонала сервисных предприятий
18. Разработка стратегии развития фирмы.
19. Оценка и анализ организационной культуры в организации.
20. Анализ финансового состояния предприятия и разработка эффективных управленческих решений.
21. Диагностика состояния и разработка стратегии развития компании.
22. Управление изменениями на предприятии на основе ситуационного анализа.
23. Разработка стратегии экономического развития гостиничного комплекса
24. Маркетинговые проблемы захвата сегментов туристического рынка.
25. Формирование, продвижение и реализация нового туристского продукта.
26. Исследование влияния современных информационных технологий на развитие сервисных предприятий.

27. Исследование современных систем продвижения и реализации гостиничных продуктов и разработка предложений по их совершенствованию.
28. Совершенствование механизма управления рекламной деятельностью на сервисных предприятиях.
29. Исследование направлений повышения эффективности деятельности сервисных предприятий.
30. Исследование направлений формирования механизма государственной поддержки малого предпринимательства в сфере сервиса.
31. Исследование направлений повышения эффективности управления персоналом на предприятии сферы сервиса.
32. Совершенствование политики ценообразования предприятия сферы сервиса.
33. Совершенствование системы финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
34. Исследование предпринимательских рисков на предприятии сферы сервиса и путей их снижения.
35. Анализ использования франчайзинга в гостиничном бизнесе.
36. Исследование инновационных возможностей на предприятии сферы сервиса.
37. Исследование направлений совершенствования маркетинговой деятельности сервисного предприятия.
38. Анализ современных гостиничных технологий.
39. Исследование перспектив развития гостиничной индустрии на федеральном, региональном, муниципальном уровне.
40. Методы оценки рыночной стоимости гостиничных объектов
41. Методы/специфика оценки рыночной стоимости малых гостиниц (хостелы, мини-отели)
42. Оценка экономической эффективности инвестирования в гостиничный бизнес (бизнес-планирование)
43. Рынок туристических услуг России (региона) и перспективы его развития в посткризисных условиях.
- 44.19 Анализ и оценка туристского потенциала Российской Федерации и разработка предложений по развитию туристско-рекреационных комплексов в наиболее перспективных туристских кластерах.
45. Социально-экономические проблемы развития отечественного (или зарубежного) туризма в условиях глобализации.
46. Формирование и развитие рынка рекреационных и туристских услуг РФ.
47. Реализация концепции маркетинга на рынке сервисных услуг.
48. Виды и стратегии маркетинговой конкуренции на рынке услуг гостеприимства и туризма.

49. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства (туруслуг).
50. Система маркетинг-менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма и ее совершенствование.
51. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.
52. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма и оценка ее эффективности.
53. Организация системы управления взаимоотношениями с клиентами туристских предприятий и оценка ее эффективности.
54. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере сервиса.
55. Анализ рисков при разработке бизнес-проекта создания предприятия в сфере сервиса.
56. Управление доходами как инструмент повышения эффективности хозяйственной деятельности сервисного предприятия.
57. Формирование и поддержание корпоративной культуры на предприятии сферы сервиса.
58. Социально-психологические аспекты управления в индустрии гостеприимства и туризма.
59. Методы разрешения конфликтов на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
60. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
61. Организация подготовки и переподготовки управленческих кадров для предприятия сферы сервиса.
62. Организация и эффективность профессионального обучения в сфере сервиса.
63. Управление профессиональной карьерой работников предприятий индустрии туризма.
64. Управление персоналом в индустрии гостеприимства и туризма в условиях реорганизации бизнес-процессов.
65. Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
66. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
67. Компетенции персонала предприятий индустрии гостеприимства и туризма: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.
68. Стратегическое управление персоналом на предприятии сферы сервиса.

69. Развитие малых форм предпринимательства в сфере сервиса: отечественный и зарубежный опыт.
70. Предпринимательская стратегия предприятий индустрии гостеприимства и туризма.
71. Стратегическое управление туристским предприятием.
72. Риск-менеджмент как часть управления коммерческой деятельностью туристского предприятия.
73. Организация внутрифирменного управления в турфирме.
74. Оптимизация управленческой структуры предприятия сферы сервиса.
75. Организационная структура предприятия сферы сервиса и ее совершенствование.
76. Бизнес - проектирование на предприятиях сферы сервиса (разработка нового предприятия: основные разделы, примеры расчёта).
77. Управление международными корпорациями в гостинично-ресторанном бизнесе.
78. Особенности управления малым бизнесом в сфере сервиса.
79. Разработка бизнес-модели гостиничного (ресторанного, туристического) предприятия
80. Корректировка стратегии сервисного предприятия на основе организационной диагностики
81. Разработка стратегии продвижения онлайн-услуг
82. Разработка стратегии развития сервисного предприятия на основе проектного подхода
83. Диверсификация деятельности сервисного предприятия в кризисных условиях
84. Анализ и оценка потенциала развития сервисного предприятия
85. Внедрение технологии цифровой трансформации в сервисной деятельности
86. Применение искусственного интеллекта для проектирования и продвижения новых услуг
87. Цифровизация как инструмент повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
88. Использование нейросетей в подборе и обучении персонала сервисных предприятий
89. Разработка проекта запуска нового предприятия
90. Проектирование экскурсионных маршрутов с помощью цифровых сервисов
91. Система управления разработкой новых продуктов сервисного предприятия
92. Формирование стратегий развития сервисного предприятия

93. Влияние процесса глобализации на стратегии российских компаний
94. Проектирование сервисных продуктов
95. Разработка Start-up проекта сервисного предприятия
96. Масштабирование сервисного предприятия: проектный подход
97. Запуск сетевого проекта в рамках индустрии гостеприимства
98. Проект развития внутреннего туризма на примере ...
99. Проект по подготовки кадров для индустрии гостеприимства
100. "Зеленые технологии" в индустрии гостеприимства
101. Проектные инициативы в индустрии гостеприимства
102. Разработка проекта гастрономического тура
103. Развитие индустрии гостеприимства: проект эко-тур
104. Развитие индустрии гостеприимства: проект этно-тур
105. Развитие индустрии гостеприимства: проект лечебный тур
106. Развитие индустрии гостеприимства: проект сельский тур
107. Развитие индустрии гостеприимства: проект промышленный тур
108. Развитие индустрии гостеприимства: проект тура по местам силы
109. Развитие индустрии гостеприимства: патриотический проект
110. Развитие индустрии гостеприимства: культурно-познавательный проект
111. Развитие индустрии гостеприимства: глэмпинг проект
112. Развитие индустрии гостеприимства: проект популяризации "Малая родина"
113. Разработка проекта запуска международной выставки
114. Инновационный проект для индустрии гостеприимства
115. Проект развития индустрии гостеприимства в городах ( на примере конкретной области, региона, округа)
116. Развитие индустрии гостеприимства: аутентичные туры
117. Развитие индустрии гостеприимства: воркейшн- отпуск, совмещённый с работой
118. Развитие индустрии гостеприимства: авторские туры
119. Развитие индустрии гостеприимства: нетипичные виды размещения- с необычным интерьером или в необычном месте (проект тура)
120. Развитие индустрии гостеприимства: фестивальныи тур
121. Развитие индустрии гостеприимства: морской, речной круиз (проект тура)
122. Развитие индустрии гостеприимства: экстремальный туризм (проект тура)
123. Развитие индустрии гостеприимства: путешествие с целью обучения (проект тура)
124. Развитие индустрии гостеприимства: фитнес-туризм, спортивный туризм (проект тура)
125. Развитие индустрии гостеприимства: ретриты, медитации, ментальная

- разгрузка (проект тура)
126. Факторы цифровизации конкурентного развития гостиничного бизнеса (магистратура)
  127. Разработка проекта по открытию нового сервисного предприятия
  128. Влияние цифровых коммуникаций на развитие ресторанной индустрии
  129. Развитие конкурентных позиций туристического предприятия
  130. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности на предприятии ресторанного бизнеса
  131. Совершенствование качества обслуживания на предприятии общественного питания
  132. Оценка и повышение конкурентоспособности предприятия в сфере туристических услуг
  133. Совершенствование маркетинговой стратегии развития туристической фирмы
  134. Развитие франчайзинговых сетей в туристическом бизнесе
  135. Развитие маркетинговых коммуникаций предприятия индустрии гостеприимства на основе интернет-технологий
  136. Совершенствование организационной культуры и имиджа туристической компании
  137. Коммуникативная политика бизнес-трэвел агентств на российском рынке туристических услуг
  138. Исследование трансформации технологий управления ресторанного бизнеса в цифровом пространстве
  139. Развитие интегрированных маркетинговых коммуникаций предприятия гостиничного типа
  140. Совершенствование маркетинговых инструментов управления гостиничных сетей
  141. Влияние цифровых коммуникаций на развитие ресторанной индустрии

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

Методические материалы приведены в приложении 2 к программе государственной итоговой аттестации.

## Приложение 2 к программе ГИА

### Методические рекомендации по подготовке к государственному экзамену

Государственный экзамен проводится государственными экзаменационными комиссиями на открытом заседании. Заседания комиссий правомочны, если в них участвуют не менее двух третей от числа лиц, входящих в состав комиссий. Заседания комиссий проводятся председателями комиссий.

Решения комиссий принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав комиссий и участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

Государственный экзамен представляет собой итоговый междисциплинарный экзамен, который учитывает требования к выпускнику, по направлению «Сервис» и требования, отражающие специфику данной образовательной программы.

Допуск к сдаче государственного экзамена осуществляется распоряжением директора Института магистратуры.

Подготовка к государственному экзамену включает два направления;

- консультация по дисциплинам, выносимым на экзамен,

- самостоятельную подготовку по вопросам, выносимым на экзамен, и типовым компетентностно-ориентированным заданиям.

Самостоятельная подготовка магистранта предусматривает изучение рекомендуемой литературы. Магистрант может пользоваться при подготовке к ответу «Программой итоговой государственной аттестации», утвержденной на кафедре.

При ответе на экзамене магистрант должен отразить следующие аспекты: владение

понятийным аппаратом, анализ основных направлений в научной и научно-практической деятельности по проблеме, авторская позиция, знание, понимание и анализ первоисточников, структурированность ответа в проблемной логике, методологическая компетентность: знание категорий, принципов, методов и методик, установление междисциплинарных связей, лаконичность, четкость речи, соблюдение регламента.

Результаты любого из видов аттестационных испытаний, включенных в итоговую государственную аттестацию, определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день.

Оценка «отлично» ставится при полных, исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные и дополнительные

экзаменационные вопросы. Ответы должны отличаться логической последовательностью, четкостью в выражении мыслей и обоснованностью выводов, демонстрирующих знание нормативно-правовых актов, современной литературы, понятийного аппарата и умения пользоваться ими при ответе.

Оценка «хорошо» ставится при полных, исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные и дополнительные экзаменационные вопросы. Ответы должны отличаться логичностью, последовательностью, четкостью, знанием понятийного аппарата и литературы по теме при незначительных упущениях при ответах.

Оценка «удовлетворительно» ставится при неполных и слабо аргументированных ответах, демонстрирующих общее представление и элементарное понимание существа поставленных вопросов, понятийного аппарата и обязательной литературы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при незнании и непонимании обучающимся существа экзаменационных вопросов.

Перечень дисциплин, модулей, разделов, тем, выносимых на государственный экзамен по направлению 43.04.01 «Сервис» представлен в п.3 программы ГИА.

Вопросы для подготовки к государственному экзамену 43.04.01 «Сервис» представлены в приложении 1 к программе ГИА

### **Критерии оценки государственного экзамена**

Государственный экзамен оценивается по четырех балльной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

**Критерии оценивания:** Оценка «отлично» выставляется в случае, если, по мнению всех членов государственной экзаменационной комиссии, выпускник показывает высокий уровень компетентности, знание материала, учебной и научной литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их.

Магистрант показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплинам, включенным в государственный экзамен, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы. На вопросы членов комиссии отвечает уверенно, по существу.

Оценка «хорошо» выставляется в случае, если, по мнению всех членов государственной экзаменационной комиссии, выпускник показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного материала, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Ответ построен логично, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально,



грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса.

Выпускник знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности при решении практических задач. Вопросы, задаваемые членами экзаменационной комиссии, не вызывают существенных затруднений.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется в случае, если, по мнению всех членов государственной экзаменационной комиссии, выпускник показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные комиссией вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется в том случае, если выпускник показывает слабые знания лекционного и практического материала, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение содержания вопросов. Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций и решения задач. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные членами комиссии вопросы или затрудняется с ответом.

При ответе на тот или иной вопрос необходимо раскрыть: - существенные признаки, касающиеся явлений и процессов, отмеченных в вопросе; обозначить основные понятия, связанные с ними, дать их качественную характеристику. Важно осознанно использовать разнообразные определения рассматриваемого понятия, сопоставляя их; - круг явлений, связанных с обозначенной в вопросе проблемой.

Показать роль и значимость проблемы в науке и практике; - логику и аспекты разработки конкретной проблемы, о которой идет речь в вопросе; - систему влияний факторов внешней и внутренней среды, форм, методов, средств, условий и др. - конкретные примеры, иллюстрирующие изложение вопроса (материалы, исследования, факты, ситуации и т.п.).

Таким образом, опираясь на знания, полученные в ходе обучения магистрант должен раскрыть основные понятия, обосновать актуальность проблемы.

### **Рекомендации по подготовке к ответу**

После того как Вы взяли экзаменационный билет займите свое место

за учебным столом и начинайте подготовку. Подготовка к ответу составляет 30-40 минут:

1. Внимательно прочтите содержание вопроса, остановитесь на ключевых словах. Постарайтесь вспомнить суть информации, раскрывающей вопрос, стараясь зрительно представить все элементы системы, о которой идет речь, их функции, связи между ними, нормы функционирования и основные свойства системы.

2. Сделайте краткие записи, структурируйте информацию и мысленно проговорите ответ. Составьте письменный план ответа, наметив ключевые моменты и их взаимосвязь. Наполните план конкретными фактами.

3. Если не все удастся вспомнить, можно использовать следующий прием: страница делится на две части: один столбец – «Знаю», второй – «Не знаю». Запишите в левой части страницы любые сведения (имеющие отношение к вопросу), которые удалось вспомнить. По мере вспоминания – переносите содержание в правый столбик. После 10 – 15 минут такой работы – все перепишите на чистовик, выстраивая ответ в логической последовательности и мысленно проектируя свой ответ.

4. Обратите внимание на то, что скажете в начале ответа. Лучше начинать изложение с того, в чем есть глубокая уверенность. Этим можно произвести благоприятное впечатление на экзаменаторов.

5. Продумайте заключительные фразы ответа. Хорошо, если удастся подытожить то, что уже было сказано.

### **Рекомендации к ответу на экзаменационный билет**

Продолжительность ответа на экзамене – как правило, составляет 20 минут.

1. Отвечайте по существу вопроса, а не подменяйте его ответом на другой вопрос. В противном случае экзаменаторы заметят, что речь идет не о том, о чем спрашивается и сделают вывод о плохом знании курса или не понимании сути вопроса.

2. Не молчите. Лучше несколько раз повторить одну и ту же мысль в разных вариантах, конкретизируя ее практическими примерами, чем безмолвствовать. Длинные паузы, молчание вместо ответа – воспринимаются экзаменаторами как свидетельство плохой подготовки и отсутствия необходимых знаний.

3. Проявляйте уважение к экзаменационной комиссии:

- если вопрос не понятен, переспросите или уточните его;
- внимательно, не перебивая, выслушивайте реплики экзаменаторов;
- демонстрируйте знание правил ведения деловой беседы, умение выслушивать собеседника и вести диалог, что также является свидетельством качества Вашей профессиональной подготовленности.

Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для подготовки к государственной итоговой аттестации представлен в п.6 программы ГИА

## **Методические рекомендации по написанию ВКР**

Выбор тематики магистерской диссертации осуществляется в течение первого семестра первого года обучения магистранта. Тематика ВКР должна быть направлена на решение профессиональных задач, предусмотренных федеральными государственными образовательными стандартами.

Магистрантам предоставляется право самостоятельного выбора конкретной темы ВКР на основе утвержденной тематики. Тему рекомендуется выбирать исходя из интереса к проблеме, возможности получения фактических данных, а также наличия специальных источников. При этом необходимо воспользоваться тематическим каталогом библиотек и веб-ресурсов. Целесообразен мониторинг периодических изданий (журналов, газет), с целью поиска статей, статистического и другого информационного материала по выбранной теме. Студент может предложить свою формулировку темы работы, если она соответствует требованиям соответствующего профиля, по которому он обучался. Эта формулировка предварительно согласуется с научным руководителем и заведующим кафедрой.

Тематика магистерских диссертаций должна быть направлена на решение профессиональных, конкретных практических задач в сфере деятельности в соответствии с магистерской программой.

Общими требованиями к магистерской диссертации являются:

- актуальность темы исследования;
- научная новизна результатов;
- научная значимость защищаемых положений;
- достоверность полученных результатов;
- теоретическая и практическая значимость;
- самостоятельность подхода к раскрытию темы;
- наличие собственной точки зрения;
- умение пользоваться методами научного исследования;
- степень обоснованности выводов и рекомендаций;
- грамотное оформление.

После выбора темы студент должен написать на имя заведующего кафедрой заявление с просьбой об утверждении выбранной им темы ВКР. Тема работы утверждается научным руководителем работы и заведующим кафедрой.

После утверждения заявления на тему ВКР магистрант обязан в течение двух недель обратиться к научному руководителю для получения задания на выполнение ВКР.

Тема должна быть актуальной, обладать новизной и иметь возможность

### применения на практике.

При выборе темы стоит придерживаться следующих правил:

1. Ознакомьтесь на кафедре с написанными и защищенными диссертациями, публикациями в специализированных журналах по интересующей теме, материалами студенческих конференций. Сузьте область исследований.

2. В общих чертах сформулируйте и выберите несколько примерных тем. Можно несколько конкретизировать или изменить направление существующих исследований. Узнайте, кто на кафедре занимается подобной тематикой. Подберите, изучите литературу.

3. Выберите научного руководителя, конкретизируйте направление работы.

4. Обсудите проблему с научным руководителем, предложите путь решения.

5. Возможно, научный руководитель предложит свою тему, которая интересна ему. Стоит рассмотреть такой вариант, потому что не придется переживать об актуальности, а также можно будет получить исчерпывающую консультацию по тематике исследования.

6. Когда тема выбрана, необходимо обосновать ее актуальность, теоретическое и практическое значение. Поставить задачу, разработать гипотезу, предложить алгоритм поиска решения.

7. Объем ВКР (магистерской диссертации) составляет 80-100 страниц машинописного текста.

8. ВКР (магистерская диссертация) проходит обязательную проверку на объём заимствования. Оригинальность ВКР (магистерской диссертации) должна быть не менее 60 % (в том числе не более 10% цитирования)

### **Направления исследований могут быть следующие:**

- Проанализировать существующее положение дел в какой-то конкретной области. В этом случае магистру предстоит сбор информации, ее анализ, определение проблемы, которую необходимо решить. Этот вариант подойдет тем, кто планирует продолжать заниматься наукой, создать базис для кандидатской диссертации.

- Обосновать узкую проблему, сформировать гипотезу, провести эксперимент, проанализировать результат. К примеру, есть тема: Расхождение в оценке рыночной стоимости организации и капитализации компании. Задача – выявить и обосновать причину такого расхождения. Провести эксперимент – сравнить рыночную стоимость и капитализацию на примере 20 организаций. Проанализировать полученные данные.

- Расширить, обобщить существующие знания. Магистр берет существующую классификацию, к примеру видов экономического анализа. Затем на основании логических выводов и обоснований предлагает свою. Доказывает, что его классификация более точная.

## **СТРУКТУРА И ОФОРМЛЕНИЕ ВКР**

### **Требования к содержанию ВКР (магистерской диссертации)**

Магистерская диссертация – самостоятельная научная творческая работа студента. Объем выпускной квалификационной работы должен составлять не менее 80 и не более 100 страниц машинописного текста. В эту нумерацию включается титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников.

В процессе подготовки и защиты магистерской диссертации выпускник должен продемонстрировать:

- знания, полученные им как по учебным дисциплинам, учитывающим как направленность образовательной программы, так и по профилю подготовки в целом;
- умение работать со специальной и методической литературой, включая литературу на иностранном языке, нормативной документацией, статистической информацией;
- умение самостоятельного обобщения результатов исследования и формулирования выводов;
- владение компьютером и специальным программным обеспечением как инструментом обработки информации;
- умение логически строить текст, формулировать выводы и предложения.

Автор выпускной квалификационной работы несет полную ответственность за самостоятельность и достоверность проведенного исследования. Все использованные в работе материалы и положения из опубликованной научной и учебной литературы, других информационных источников обязательно должны иметь на них ссылки.

ВКР (магистерская диссертация) проходит обязательную проверку на объём заимствования. Оригинальность ВКР (магистерской диссертации) должна быть не менее 60 %, (в том числе не более 10% цитирования)

Выпускная квалификационная работа состоит из следующих документов:

- титульный лист;
- задание на ВКР;
- заявление на тему ВКР;

- отзыв руководителя ВКР;
- рецензия на ВКР обучающегося;
- реферат;
- содержание;
- введение;
- основная часть ВКР;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости);
- согласие на размещение выпускной квалификационной работы обучающегося в ЭБС РГЭУ (РИНХ)

Кроме этого, ВКР может быть выполнена по заявке любого хозяйствующего субъекта. В этом случае необходимо оформление Заявки на выполнение ВКР и Справки о внедрении результатов выпускной квалификационной работы.

Нумерация должна присутствовать на каждой странице кроме титульного листа и начинаться с номера 2.

Правила написания диссертационных работ являются общими и соответствуют гостам: ГОСТ Р 7.05-2008; ГОСТ 7.32-2001; ГОСТ 7.1-2003.

Рекомендуется использовать литературу за последние 5-7 лет.

Разделы основной части ВКР:

#### **РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ**

Постановка задачи. Характеристика объекта. Обзор существующих решений рассматриваемой задачи или ее модификаций

#### **РАЗДЕЛ 2. АНАЛИТИЧЕСКИЕ И ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ**

Исследование, определение проблемы и построение решения задачи.

#### **РАЗДЕЛ 3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИ/ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ИХ ОБОСНОВАНИЕ**

Описание практической части, предлагаемых изменений и расчет экономической эффективности.

- Заключение
- Список использованных источников
- Приложения

#### **Требования к содержанию указанных частей ВКР**

- Введение должно описывать предметную область, к которой относится задача, решаемая в магистерской диссертации, и содержать ее неформальное описание;

- Постановка задачи должна содержать формулировку задачи в рамках определенной модели предметной области, к которой относится решаемая

задача, требования к искомому решению в терминах используемой модели предметной области.

- Обзор должен содержать явно сформулированные цели и критерии сравнения, которые должны соответствовать требованиям искомого решения исходной задачи. В конце обзора должны быть сформулированы выводы.

Обоснование может быть дано одним из следующих способов:

1. Экспертный: приводятся высказывания, мнения авторитетных специалистов, с указанием ссылок на источники, где оно сформулировано;

2. Дедуктивный: яркий пример математика - есть система аксиом и правил вывода. Если ты сумел показать, как вывести свое утверждение из аксиом с помощью правил вывода, то все обосновано.

3. Естественнаучный: выдвигается гипотеза (утверждение, которое надо обосновать) и проводится серия экспериментов, на основании обработки результатов этих экспериментов гипотеза либо подтверждается, либо нет;

4. Инженерно-практический: хорош, когда в качестве утверждения выступает некий принцип или система, работоспособность которого мы хотим обосновать, тогда экспериментальная реализация может выступать в качестве обоснования.

- Если в рамках работы проводится реализация некоторого проекта совершенствования, то в разделе «Описание практической части» обязательно должна быть описана этапность его реализации, в частности:

- приведены обоснования выбранного инструментария;

- дана содержательная иллюстрация общей концепции разработанного проекта;

- приведен механизм осуществления необходимых изменений с построением необходимых графиков (напр. диаграмма Гантта, или сетевой график);

- Если осуществляется доработка существующего проекта, то должны быть описаны новые возможности/улучшения, реализованные в данной работе.

Обязательно должны быть приведены выходные характеристики параметров проекта (ВКР), его преимуществ (например, сложность, производительность, срок окупаемости и т.д.)

- Заключение (не более чем на 2 страницы) должно содержать краткую формулировку результатов работы, каждый из которых должен согласовываться с ранее сформулированными целями и задачами, выносимыми на защиту.

*Примечание.* Каждый из разделов должен завершаться общими



выводами по разделу.

## Требования к оформлению магистерской диссертации

(Выдержки из ГОСТ 2.105-2005)

1. Листы диссертации нумеруют. Нумерация страниц документа и приложений, входящих в состав этого документа, должна быть сквозная.

2. Текст диссертации при необходимости разделяют на разделы и подразделы.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами без точки. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Разделы, как и подразделы, могут состоять из одного или нескольких пунктов. Разделы, подразделы должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов. Заголовки следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

3. Перед каждой позицией перечисления следует ставить дефис (или кружочек-bullet) или при необходимости ссылки в тексте диссертации на одно из перечислений, строчную букву или арабскую цифру, после которой ставится скобка (точка). Для дальнейшей детализации перечислений запись производится с абзацного отступа, как показано в примере.

Пример

а) \_\_\_\_\_

б) \_\_\_\_\_

или

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

или

- \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_

или

• \_\_\_\_\_

• \_\_\_\_\_

4. Каждый раздел диссертации необходимо начинать с нового листа (страницы).

5. В МД помещают содержание, включающее номера и наименования разделов и подразделов с указанием номеров страниц. Слово "Содержание"

записывают в виде заголовка (симметрично тексту) с прописной буквы. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы.

6. В конце диссертации необходимо приводить список литературы, которая была использована при ее составлении. Обязательны ссылки на литературу в тексте. Список литературы включают в содержание документа.

7. По тексту МД необходимо проставлять подстрочные ссылки при цитировании или использовании материалов из источника.

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ МАГИСТЕРСКОЙ ДИССЕРТАЦИИ**

Реферат должен содержать: сведения об объеме работы, количестве таблиц, приложений, использованной литературы. Кроме справочных данных

в его содержании должно найти отражение: объект, предмет, цель, задачи и методисследования, полученные результаты и их новизна, степень внедрения полученных результатов, их эффективность, рекомендации по внедрению результатов работы, возможные области применения, методологическую основу, теоретическую и практическую значимость. Объем реферата — до 2 страниц. *Реферат размещается в ВКР перед содержанием.*

Содержание включает введение, наименование всех разделов, пунктов, заключение, список использованных источников и наименование приложений с указанием номеров страниц, с которых начинаются соответствующие части выпускной квалификационной работы. Как правило, в содержании выделяют три раздела, которые разбиваются на подразделы (параграфы). По согласованию с научным руководителем, возможно, и другая структура ВКР.

Введение – это важная часть магистерской диссертации. Его назначение

— охарактеризовать современное состояние проблемы, которой посвящена работа, сформулировать цель исследования, обосновать его актуальность и необходимость, показать место исследования в кругу аналогичных проблем. Это вступительная часть магистерской работы, в которой рассматриваются основные тенденции изучения и развития проблемы, анализируется ее существующее состояние, обосновывается теоретическая и практическая актуальность проблемы, формулируются цель и задачи проекта, дается краткая характеристика объекта исследования, исходной экономико-статистической базы и другой информации, используемой в проекте.

Объем введения: 3-5 страниц печатного текста.

По содержанию в нем должны быть представлены:

- *актуальность исследования*, которая определяется несколькими факторами: необходимостью дополнения теоретических построений, относящихся к изучаемому явлению; потребностью науки в новых эмпирических данных и в совершенствовании используемых методов или конкретных технологий управления по отдельным видам деятельности;
- *степень разработанности темы* показывает уровень изученности заявленной проблематики в научной литературе, а также направления научных исследований в рамках разрабатываемой темы.
- *научная новизна* – это признак, наличие которого дает автору право на использование понятия «впервые» при характеристике полученных им результатов и проведенного исследования в целом. Для большого количества наук научная новизна проявляется в наличии теоретических положений, которые впервые сформулированы, содержательно обоснованы, методических рекомендаций, которые внедрены в практику и оказывают существенное влияние на достижение новых социально-экономических результатов. Новыми могут быть только те положения диссертационного исследования, которые способствуют дальнейшему развитию науки в целом или отдельных ее направлений.
- *цель исследования* – это желаемый конечный результат исследования. Цели работы могут быть разнообразными, (определение характеристики явлений, не изученных ранее, мало изученных, противоречиво изученных; выявление взаимосвязи явлений; изучение динамики явления; обобщение, выявление общих закономерностей, создание классификации, типологии; создание методики; адаптация технологий, т.е. приспособление имеющихся технологий для использования их в решении новых проблем);
- *задачи исследования* – это выбор путей и средств достижения цели в соответствии с выдвинутой гипотезой;
- *объект* – это конкретный фрагмент реальности, где существует проблема, требующая непосредственного изучения: организации, предприятия, системы, процессы или явления;
- *предмет исследования* – это то, что находится в границах объекта (его часть), наиболее существенные свойства изучаемого объекта, анализ которых особенно значим для

решения задач исследования. Объект и предмет соотносятся между собой как целое и его часть. Один и тот же объект может рассматриваться через призму разных предметов исследования;

- *методология исследования* представляет собой описание совокупности использованных в работе методов исследовательской деятельности для разработки предмета исследования, достижения его цели и решения поставленных задач;
- *практическая значимость исследования* (темы) зависит от того, какой характер имеет конкретное научное исследование. Если диссертация будет носить методологический характер (теоретическое исследование), то ее практическая значимость может проявиться в публикации основных результатов исследования в научных статьях; апробации результатов исследования на научно-практических конференциях; в использовании научных разработок в учебном процессе высших и средних учебных заведений; в участии в разработке государственных и региональных программ развития социально-экономической отрасли. Если диссертация будет носить методический характер (прикладное исследование), то ее практическая значимость может проявить себя в наличии научно обоснованных и апробированных в результате экспериментальной работы системы методов и средств совершенствования экономического, технического или социального развития страны, региона, комплекса, организации. Сюда же относят исследования по научному обоснованию новых и развитию действующих систем, методов и средств того или иного вида деятельности
- *Теоретическая значимость* – представляет собой раскрытие тематического материала, предложение новых данных о предмете и объекте исследования. Теоретическая значимость исследования заключается в следующем: освещение проблемы, постановка задачи; отражение проблемы с ранее не изученной стороны; начало новым разработкам в предметной области; доказательство, что выводы смогут оптимизировать практическую часть; внесение вклад в развитие теории, дополнение имеющихся знаний; вызвать заинтересованность, сформировать стимул к продолжению поиска в данной области.
- *Информационно-эмпирическая база исследования* –

представляет собой то те материалы, факты, данные, на основе которых проводится наблюдение, делаются выводы, строятся гипотезы, разрабатываются модели. При этом материалы должны быть взяты из авторитетных источников, репрезентативны, современны, охватывают все исследуемые стороны явления;

- *Положения диссертационного исследования, выносимые на защиту* – представляют собой тезисы, которые являются результатами ВКР магистранта, выводы, которые показывают, насколько полезно проведенное исследование и какова его ценность. Положения могут содержать следующие элементы: авторские или уточненные автором определения; научные выводы автора; основополагающие принципы изученной темы; классификации и характеристики определенных категорий; перечни; предложения; пути совершенствования объекта изучения и т.д. Рекомендуемые формулировки научных положений начинаются со слов: разработаны требования к.....; выявлены факторы, влияющие на .....; выведена взаимосвязь соответствия .....; выделены и охарактеризованы этапы .....; дополнен инструментарий .....; выявлена целесообразность введения (внедрения) .....; предлагается следующая формулировка (следующее определение) ...
- *Апробация результатов исследования* – отражают участие/выступление магистранта в научных конференциях, публикация статей, тезисов конференций, отражающих результаты исследования тематики ВКР. При написании раздела «Апробация результатов исследования» используются следующие формулировки: Основные результаты исследования ВКР были представлены на научно-практических конференциях....; По теме ВКР опубликованы статей (указывается количество статей и выходные данные), в которых нашли отражение теоретические принципы и результаты работы. Раздел, посвященный апробации результатов, оформляется в строгом соответствии с предписаниями 3 ГОСТов: ГОСТ 7.32-2001, ГОСТ 7.1-2003, ГОСТ Р 7.0.5-2008. В нем указываются публичные выступления магистранта. Рекомендованные фразы для создания документов по итогам проведенной апробации: «Результаты исследования на тему... были представлены на (полное название научного события)»; «По направлению/теме

магистерской диссертации опубликованы (список научных статей), где отражаются теоретические/практические принципы, результаты работы»

- Структура работы – представляет собой краткое описание разделов магистерской диссертации.

Необходимо иметь в виду, что заявленная тема работы должна быть полностью раскрыта. Оставление без рассмотрения важных для практики или понимания темы вопросов является серьезной ошибкой, влияющей на оценку работы. Если какой-либо вопрос невозможно рассмотреть ввиду ограниченности объема исследования, то это нужно оговорить во введении. Формы внедрения научных результатов методического характера могут быть весьма различны. Основные из них:

- предложения по совершенствованию систем регулирования;
- рекомендации по совершенствованию экономического механизма управления процессами и т.д.;
- нормативные и методические документы, которые утверждены или рекомендованы к использованию заинтересованными организациями.

В основной части ВКР (магистерской диссертации) раскрывается содержание выпускной квалификационной работы, проводится анализ использованных материалов, дается интерпретация установленных фактов и полученных результатов.

Обычно в ВКР (магистерской диссертации) рекомендуют выделять три раздела. Первый раздел посвящен теоретическим и методическим основам изучения проблемы, второй раздел - анализу изучаемой проблемы, третий – разработке рекомендаций и обоснованию мероприятий по решению исследуемой проблемы.

Каждый раздел должна включать в себя не менее двух параграфов. Примерное распределение объема страниц в ВКР (магистерской диссертации): по 30% на каждый раздел и 10% – на оглавление, введение, заключение и список литературы.

Первый раздел основной части ВКР (магистерской диссертации) должен отражать результаты научно-теоретических исследований. В ней рассматриваются результаты теоретического и методологического исследования вопросов, связанных с темой ВКР. Он включает в себя обзор научной зарубежной и отечественной литературы по теме ВКР, анализ существующих научных концепций, подходов к решению проблемы, аргументированное обоснование выбора методов исследования для решения проблемы, обобщение основных результатов проведенного теоретического исследования, вклад автора в изучение проблемы по теме ВКР. В ней также должны быть отражены анализ и постановка проблемы, дан теоретический и сравнительный анализ различных подходов к ее решению, методов и инструментов, обоснование выбора методов исследования, которые могут

быть использованы для решения указанной проблемы. Здесь может быть обобщен передовой опыт предприятий (организаций) по решению проблемы, выбранной для исследования. К примеру, название первого раздела может начинаться словами: «Теоретические и методологические вопросы ».

Кроме того, в данном разделе оценивается степень изученности исследуемой проблемы, рассматриваются вопросы, теоретически и практически решенные и дискуссионные, по-разному освещаемые в научной литературе. В процессе изучения проблемы необходимо высказать и обосновать свою точку зрения.

В разделе дается обзор литературы, передового отечественного и зарубежного опыта по проблеме, формулируется концепция исследования. Для более полного раскрытия теоретико-методологических основ менеджмента студенты могут в отдельном параграфе первой главы представить результаты оценки степени применимости общенаучных подходов и методов познания (системного и комплексного подходов, исторического и логического подходов, концепции жизненного цикла развития систем, методов моделирования и пр.) в процессе исследования вопросов, выступающих в качестве предмета выпускной квалификационной работы. Обосновывается методика анализа проблемы в конкретной организации. На основе проведенного обзора литературы раскрывается содержание и взаимосвязь основных категорий и понятий по исследуемой проблематике. Формулируется проблема исследования, и выдвигаются основные гипотезы.

Во втором разделе раскрываются экономические формы проявления сущности рассматриваемых категорий, системы и механизмы их применения и функционирования. Раскрытие этих вопросов производится на основе практических данных конкретного предприятия, группы предприятий, отрасли экономики или экономики отдельной страны или мира. В первом параграфе второго раздела возможно представить краткую характеристику исследуемого предприятия. В одном из параграфов второго раздела для исследования проблемы, теоретически описанной в первом разделе, анализируются практические аспекты ее проявления в конкретной организации.

Практические материалы для исследования должны быть достаточно полными и достоверными, чтобы, опираясь на них, можно было бы провести диагностику управленческой ситуации, выявить недостатки и проблемы на исследуемом предприятии. В этом разделе могут быть отражены: краткая характеристика основных направлений деятельности, организационно-правовая форма, анализ организационной структуры управления, основных финансово-экономических показателей деятельности организации и др. Здесь можно привести результаты проблемного анализа, использования методов стратегического анализа внешней и внутренней среды организации,

диагностики существующей системы управления, что позволяет обосновать необходимость внесения изменений, предлагаемых в рамках проекта/проектной разработки предложений для решения проблемы на примере рассматриваемой организации.

Во втором разделе могут быть также представлены результаты анализа финансово-экономических показателей деятельности исследуемой организации (предприятия или его подразделения), проведенных расчетов показателей за ряд периодов, анализ динамики их изменения, результаты сравнительных исследований, статистические данные и др. Например, название этого раздела может быть следующим: «Общая характеристика ... и анализ ...».

В третьем разделе, опираясь на теоретические исследования, результаты анализа и передовой опыт, следует обосновать рекомендации и мероприятия по решению поставленной проблемы в организации.

Рекомендации и предложения автора должны:

- опираться на результаты проведенного во II разделе исследования в организации и на теоретические и методические положения, изложенные в I разделе;

- быть конкретными, реальными, комплексными, в меру рискованными, совместимыми с внешней средой организации, хорошо структурированными, целесообразна их группировка;

- учитывать передовой отечественный и зарубежный опыт управления, основные тенденции его развития;

- иметь практическую ценность для предприятия;

- отражать отраслевую, территориальную и организационную специфику изучаемой проблемы.

Необходимо наметить пути совершенствования изучаемой проблемы, оптимизации системы управления, повышения инновационного потенциала компании, обосновываются и принимаются решения, обеспечивающие реализацию цели и задач магистерской диссертации.

Третий раздел должен отражать собственно проектную часть ВКР (магистерской диссертации), разработку программы или плана мероприятий, практические рекомендации по решению исследуемой проблемы. В нем должны быть представлены и описаны результаты разработки проектной части исследования. Этот раздел должна отразить умение автора применять выбранные методы исследования, разрабатывать проекты для реального объекта (с реальными данными), проводить их экономическое обоснование, оценивать экономическую и социальную эффективность проекта, а также выявлять, оценивать условия и последствия организационно-управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности.

Примерное название этого раздела может начинаться словами: «Разработка



... проекта (проектных предложений) и практические рекомендации по ...». Если в третьем разделе ВКР рассматривается проект создания нового бизнеса или развития организаций (направлений деятельности, продуктов т.п.), то структура третьего раздела может отражать основные разделы бизнес-плана.

Третий раздел магистерской диссертации может быть выполнен в форме проектной разработки предложений по отдельным вопросам рассматриваемой проблемы и отражать проектные предложения в рамках выбранного для исследования аспекта и вида управленческой деятельности организации (например, управления операциями, маркетингом, персоналом, финансами и др.). Проект и проектная разработка предложений соотносятся между собой как целое и его часть.

В третьем разделе могут быть отражены концепция проекта, описаны структура и основные составляющие проекта (проектная разработка предложений), их теоретическое и практическое наполнение. В рамках проведения проектных исследований автор может предложить внесение изменений в существующую модель системы управления (или ее подсистему) и посредством проектирования, проведения экономических расчетов доказать состоятельность и обоснованность своих предложений. Здесь могут быть представлены основные разделы проекта, включая проектирование организационных структур управления, бизнес-процессов, операционного плана, плана маркетинга, систем оплаты и стимулирования труда работников и др. Автор может разработать рекомендации и предложения по совершенствованию систем управления (повышению их эффективности, изменению организационных структур), внедрению новых методов управления, использованию современных информационных технологий и др.), подкрепленные обоснованием их целесообразности, оценкой экономической и социальной эффективности проекта.

Автор может представить календарный план работ (мероприятий) по реализации проекта/проектной разработки предложений. Отдельный параграф III раздела может быть посвящен правовым вопросам, связанным с проектом, либо использованию современных информационных технологий. При этом перечень и последовательность рассмотрения вопросов автор определяет самостоятельно, исходя из специфики выбранной темы ВКР и решаемой проблемы.

Все разделы в обязательном порядке должны завершаться краткими выводами, отражающими полученные автором результаты этой части исследования. Выводы должны быть краткими и лаконичными, органично вытекать из содержания отдельных глав ВКР. Рекомендуемый их объем - не более одной страницы.

В заключении подводятся итоги исследования, мотивируется практическая ценность работы, намечаются возможные перспективы

использования результатов работы и дальнейшей разработки темы исследования.

Изложение по разделам должно быть логичным с точки зрения выбранной и обоснованной магистрантом методологии исследования, что позволит оценить его научный уровень. При этом в заключении должны быть отражены не только итоговые результаты проведенных расчетов, анализа и оценки, а также наиболее интересные рекомендации и предложения автора.

Особый акцент делается на наиболее существенных результатах, полученных в ходе написания ВКР лично магистрантом.

В целом представленные в заключении выводы и результаты исследования должны последовательно отражать решение всех задач, поставленных автором в начале работы (во введении), что позволит оценить законченность и полноту проведенного исследования. Объем заключения может составлять 3-5 страниц печатного текста.

Список использованных источников отражает результат поисковой работы студента. Список использованных источников, включающий литературу, интернет-ресурсы, материалы, собранные в период прохождения практики, указывается в конце ВКР (перед приложениями) и составляется в алфавитном порядке.

Подбор источников по теме магистерской диссертации осуществляется обучающимся самостоятельно. Научный руководитель лишь помогает ему определить основные направления работы, указывает наиболее важные научные источники, которые следует использовать при ее написании, разъясняет, где их можно найти.

Источники в списке литературы располагаются в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого, можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

- нормативные акты;
- книги, монографии, диссертации;
- печатная периодика;
- источники на электронных носителях локального доступа;
- источники на электронных носителях удаленного доступа (т.е. интернет - источники).

В каждом разделе сначала идут источники на русском языке, а потом - на иностранных языках (так же в алфавитном порядке).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

- международные акты, ратифицированные Россией, причем сначала идут документы ООН;
- Конституция России;

- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;
- постановления Правительства России;
- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Список должен содержать сведения об источниках, использованных при написании магистерской диссертации. Каждый включенный в такой список литературный источник должен иметь отражение в рукописи диссертации. Если ее автор делает ссылку на какие-либо заимствованные факты или цитирует работы других авторов, то он должен обязательно указать в ссылке, откуда взяты приведенные материалы. Не следует включать в библиографический список работы, на которые нет ссылок в тексте диссертации, и которые фактически не были использованы. Не рекомендуется включать в этот список энциклопедии, справочники, научно-популярные книги, газеты. Ссылки оформляются в виде подстрочных сносок.

Список использованных источников должен **включать не менее 50 наименований источников.**

Список используемой литературы составляется в соответствии с требованиями Национального стандарта РФ ГОСТ Р 7.0.11-2011.

В приложениях при необходимости помещаются вспомогательные материалы: таблицы; протоколы, формы баланс и другие отчетные документы, инструкции и методики; формы документов; копии управленческих распоряжений и исходных данных и т. п.

Приложения даются после списка использованных источников и оформляются как продолжение работы с последующим указанием страниц. Приложения располагаются в порядке появления на них ссылок в тексте. Их цель – избежать излишней нагрузки текста различными аналитическими, расчетными, статистическими материалами, которые не содержат основную информацию. Каждое приложение начинается с новой страницы, имеет номер и заголовок. Материал, дополняющий текст пояснительной записки выпускной квалификационной работы, допускается помещать в приложениях. Приложениями могут быть, например, графический материал, таблицы большого формата, расчёты, описания аппаратуры и приборов, описания алгоритмов и программ задач, и т.д. Приложения оформляются как продолжение пояснительной записки на последующих его листах. На все

приложения должны быть ссылки в тексте ВКР, а в разделе «Содержание» должны быть перечислены все приложения с указанием их обозначений и заголовков.

Выпускная квалификационная работа выполняется на листах формата А4, пронумерованных и сброшюрованных. Работа должна быть выполнена на ПК через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman, размер шрифта – 14 пт. Поля: верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 10 мм.

Нумерация листов – сквозная, располагается внизу посередине листа (или справа в нижнем углу) без точки. Все страницы выпускной квалификационной работы обязательно должны быть пронумерованы. Титульный лист является первой страницей ВКР, но номер на нём не ставится. Номер страницы ставится, начиная со второго листа (Содержание).

Каждый раздел работы (введение, главы, заключение) следует начинать с новой страницы с абзацным отступом. Перед названием главы ставится ее номер без точки в конце. Главы имеют сквозную нумерацию по всей ВКР. Название главы, а также введение, заключение, список использованных источников пишется заглавными буквами. Подразделы (параграфы) имеют нумерацию в пределах главы. Номер подраздела состоит из номера раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Например:

1 Название первого раздела Название первого подраздела  
Название второго подраздела

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, диаграммы, снимки и т.п.) следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На иллюстрации в тексте обязательно должны быть ссылки. Например:

«...Динамика изменения показателей представлена на рисунке 2.3...»

При этом каждая иллюстрация должна быть пронумерована. Нумерация может быть сквозной по всему тексту ВКР, или в рамках главы (например, Рисунок 1.1). Слово «рисунок» располагают сразу за изображением с абзацным отступом (выравнивание по ширине), наименование рисунка располагают следующим образом:

Рисунок 1.1 – Изменения чистой прибыли

Таблицы применяют для наглядности и удобства предоставления различных данных. Наименование таблицы должно отражать её содержание, быть точным и кратким. Наименование таблицы следует располагать слева над таблицей без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире:

Таблица 2.1 – Темпы инфляции в 2016-2018 г.г.

Таблицу следует располагать сразу после текста, в котором она упоминается. На все таблицы должны быть ссылки, например,

«...рассчитанные показатели рентабельности приведены в таблице

2.2...».

Таблицы с большим количеством строк допускается переносить на другую страницу. При этом на следующей странице слева пишется «Продолжение таблицы 2.2», если таблица заканчивается – «Окончание таблицы 2.2»

### **Изложение текста документов**

1. Наименования, приводимые в тексте документа и на иллюстрациях, должны быть одинаковыми.

2. Текст документа должен быть кратким, четким и не допускать различных толкований.

3. В тексте МД должны применяться научно-технические термины, обозначения и определения, общепринятые в научно-технической литературе. Если в документе принята специфическая терминология, то в конце его (перед списком литературы) должен быть перечень принятых терминов с соответствующими разъяснениями. Перечень включают в содержание документа.

4. В тексте документа не допускается:

- применять обороты разговорной речи, техницизмы, профессионализмы;
- применять для одного и того же понятия различные научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы), а также иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке;
- применять произвольные словообразования;
- применять сокращения слов, кроме установленных правилами русской орфографии;

5. Формулы, за исключением формул, помещаемых в приложении, должны нумероваться сквозной нумерацией арабскими цифрами, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках. Одну формулу обозначают - (1). Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках, например, в формуле (1). Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например формула (В.1). Допускается нумерация формул в пределах раздела. В этом случае номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой, например (3.1).

6. Порядок изложения в документах математических уравнений такой же, как и формул.

### **Оформление иллюстраций, приложений, таблиц, сносок**

1. Количество иллюстраций должно быть достаточным для пояснения излагаемого текста. Иллюстрации могут быть расположены как по тексту документа (возможно ближе к соответствующим частям текста), так и в

конце его. Иллюстрации, за исключением иллюстраций приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается "Рисунок 1". Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например - Рисунок А.3. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например - Рисунок 1.1. При ссылках на иллюстрации следует писать "... в соответствии с рисунком 2" при сквозной нумерации и "... в соответствии с рисунком 1.2" при нумерации в пределах раздела. Иллюстрации, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисующий текст).

Слово "Рисунок" и наименование помещают под рисунком и располагают следующим образом: Рисунок 1 – Структурная схема организации.

2. Материал, дополняющий текст документа, допускается помещать в приложениях. Приложениями могут быть, например, данные финансовой отчетности, анкеты, графический материал, таблицы большого формата, расчеты, описания алгоритмов и т.д. Приложение оформляют как продолжение данного документа на последующих его листах. В тексте документа на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху страницы слова "Приложение" и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой. Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова "Приложение" следует буква, обозначающая его последовательность. Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. Допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается "Приложение А". Все приложения должны быть перечислены в содержании документа (при наличии) с указанием их номеров и заголовков.

3. Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название следует помещать над таблицей. При переносе части таблицы на ту же или другие страницы название помещают только над первой частью таблицы. Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц. Пишется: Таблица 1 – Данные объемов реализации ООО... за последние три года (тыс. руб.)

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Таблицы каждого приложения

обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Если в документе одна таблица, она должна быть обозначена "Таблица 1" или "Таблица В.1", если она приведена в приложении В.

Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

На все таблицы документа должны быть приведены ссылки в тексте документа, при ссылке следует писать слово "таблица" с указанием ее номера.

Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а при необходимости, в приложении к документу. Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа документа. Размер шрифта в таблицах 13 TNR, интервал 1,0.

#### 4. Сноски

Если необходимо пояснить отдельные данные, приведенные в документе, то эти данные следует обозначать подстрочными знаками сноски. Сноски в тексте располагают с абзацного отступа в конце страницы, на которой они обозначены, и отделяют от текста короткой тонкой горизонтальной линией с левой стороны, а к данным, расположенным в таблице, в конце таблицы над линией, обозначающей окончание таблицы. Знак сноски ставят непосредственно после того слова, числа, символа, предложения, к которому дается пояснение, и перед текстом пояснения. Знак сноски выполняют арабскими цифрами со скобкой и помещают на уровне верхнего обреза шрифта. Пример - "... печатающее устройство<sup>2</sup>)...".

#### 5. Правила оформления библиографического списка использованной литературы

При оформлении списка цитируемой литературы используются следующие поля:

Номер поля    Название поля    Содержание

6. Авторы: перечень фамилий и инициалов, разделенных запятыми и пробелами

7. Название: полное название публикации.

8. Название издания: (только для статей) полное или сокращенное название журнала; полное название сборника статей; название организации-депонента для депонируемых статей; полное название сборника тезисов докладов;

9. Год: год издания для всех публикаций, включая депонированные статьи;

10. Том: номер тома для журнала (если есть); день, месяц и год депонирования статьи в формате xx.xx.xx;

11. Номер: номер для журнала, препринта (если есть), сборника статей (если есть); регистрационный номер для депонированной статьи;

12. Объем: число страниц для монографий, учебников и учебных пособий, научно-популярных изданий, препринтов, депонированных статей; номер начальной страницы–номер конечной страницы (через короткое тире, без пробелов) для статей и тезисов докладов;

13. Место издания: полное или сокращенное (с точкой в конце) название места расположения издательства для всех публикаций, кроме статей в журналах;

14. Издательство: полное или сокращенное (с точкой в конце) название издательства для всех публикаций, кроме статей в журналах и депонированных статей; название организации, где депонирована статья;

15. Электронные форматы: форматы, в которых представлена электронная публикация, разделенные запятыми, если она доступна в нескольких форматах;

16. WWW адрес для электронных информационных ресурсов и статей в электронных журналах указать обязательно, для остальных публикаций указать, если адрес есть.

1. Форма описания монографий, учебников и учебных пособий, научно-популярных изданий.

Форма содержит следующие поля:

<6><7>. <13>: <14>, <9>. <12> с(р).

Разделители между полями.

Поле 6. Разделитель после поля пробел

Поле 7. Разделитель после поля . (точка) пробел

Поле 13. Разделитель после поля : (двоеточие) пробел

Поле 14. Разделитель после поля , (запятая) пробел

Поле 9. Разделитель после поля . (точка) пробел

Поле 12. Разделитель после поля пробел с (р латинское) (строчная буква) . (точка)

Примеры:

а) Монографии.

1. Черкасова О. В. Разработка стратегии повышения конкурентоспособности предприятия: монография/ О. В. Черкасова. – Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2013. – 120с.

б) Учебники и учебные пособия.

1. Кравченко А. И. История менеджмента: Учебное пособие для студентов вузов. —М.: Академический Проект, 2012. — 352 с. — (Gaudeamus)

в) Научно-популярные издания

1. Петров А.А. Вычислительные методы линейной алгебры. М.: Знание (Новое в жизни, науке, технике. Сер. Математика, кибернетика. № 2), 2014. 48 с.



## 2. Форма описания препринтов.

Форма описания препринтов имеет следующий вид:

<6><7>. Препринт (Preprint) [№(N) <11>]. <13>: <14>, <9>. <12> с(p).

Разделители между полями.

Поле 6. Разделитель после поля пробел

Поле 7. Разделитель после поля . (точка) пробел Препринт(Preprint)

[пробел № (N) пробел]

Поле 11. Разделитель после поля . (точка) пробел

Поле 13. Разделитель после поля : (двоеточие) пробел

Поле 14. Разделитель после поля , (запятая) пробел

Поле 9. Разделитель после поля . (точка) пробел

Поле 12. Разделитель после поля пробел с (р латинское) (строчная буква) . (точка)

Примеры:

1. Пшенников В.В. Японский менеджмент. Уроки для нас. Научно-популярное издание. М., Издательство "Япония сегодня", 2012 г. Препринт. М.: МАКС Пресс, 2012. 30 с.

2. Антипов В.И., Десятков И.В. и др. Центр внедрения технологий социально-экономического планирования в России и прогнозирования мировой динамики. – М.: ИПМ им. М.В. Келдыша, 2013. Препринт №10.

3. Форма описания статей, опубликованных в печатных журналах.

Форма для статей в журналах имеет следующий вид:

<6><7> // <8>. <9>. [<10>.] № (N) <11>. С(Р). <12>.

Разделители между полями.

Поле 6. Разделитель после поля пробел

Поле 7. Разделитель после поля пробел // (два слэша) пробел

Поле 8. Разделитель после поля. (точка) пробел

Поле 9. Разделитель после поля. (точка) пробел

Поле 10. Разделитель после поля [. (точка) пробел] № (N латинская) пробел

Поле 11. Разделитель после поля. (точка) пробел С (Р латинская) (заглавная буква) . (точка)

пробел

Поле 12. Разделитель после поля . (точка)

Примеры:

в) Статьи.

1. Платонов А.К. Проблемы и перспективы робототехники// Будущее прикладной математики. Лекции для молодых исследователей/ Под. ред. Г.Г. Малинецкого. – М.: Эдиториал УРСС, 2014. С

2. ДеКарло Д. eXtremeProjectManagement. Экстремальное управление проектами / Дуг ДеКарло; Пер. с англ. Финогенова М.С., Смыковской Е.И.; Науч. ред. Баженов АД, Арефьев АО. - М.: Компания р.m.Office, 2011. - 588

с.: ил.

4. Форма описания статей, опубликованных в электронных журналах.

Форма для статей в электронных журналах имеет следующий вид:

<6><7> // <8>. <9>. [<10>. ] № (N) <11>. С(P). <12> [<15>] (<16>).

Разделители между полями.

Поле 6. Разделитель после поля пробел

Поле 7. Разделитель после поля пробел // (два слэша) пробел

Поле 8. Разделитель после поля . (точка) пробел

Поле 9. Разделитель после поля . (точка) пробел

Поле 10. Разделитель после поля [. (точка) пробел] № (N латинская)

пробел

Поле 11. Разделитель после поля . (точка) пробел С (Р латинская)

(заглавная буква) . (точка)

пробел

Поле 12. Разделитель после поля пробел [ левая квадратная скобка

Поле 15. Разделитель после поля ] правая квадратная скобка пробел (

левая круглая скобка

Поле 16. Разделитель после поля ) правая круглая скобка . (точка)

Пример:

3. Петров А.А., Скороходов С.Л. Численное решение некоторых спектральных задач для уравнений Стокса // Вычисл. методы и программирование. 2013. 4. № 2. С. 58–74 [PostScript, PDF] (<http://num-meth.srcc.msu.ru/>).

4. Duran R.G., Petrov A.A. Asymptotic lower bounds for eigenvalues by nonconforming finite element methods // Electronic Transaction on Numerical Analysis. 2014. 17. P. 93–101 [DVI, PDF] (<http://etna.mcs.kent.edu/>).

5. Форма описания статей, опубликованных в сборниках.

Форма для статей в сборниках имеет следующий вид:

<6><7> // <8>[ № (N) <11>]. <13>: <14>, <9>. С(P). <12>.

Разделители между полями.

Поле 6. Разделитель после поля пробел

Поле 7. Разделитель после поля пробел // (два слэша) пробел

Поле 8. Разделитель после поля [пробел № (N латинская заглавная буква) пробел]

Поле 11. Разделитель после поля . (точка) пробел

Поле 13. Разделитель после поля : (двоеточие) пробел

Поле 14. Разделитель после поля , (запятая) пробел

Поле 9. Разделитель после поля . (точка) пробел С (Р латинская) (заглавная буква) . (точка)

пробел

Поле 12. Разделитель после поля . (точка)

Примеры:

1. Бондаренков А. П. Оценка конкурентного статуса предприятия/ А. П. Бондаренков //2-я междунар. конф. студентов и молодых ученых «Экономика и маркетинг в XXI веке». Н.Новгород, 2013. – С.20-21.

2. Яновский А. Конкурентоспособность товара и производителя/ А. Яновский//Бизнес-Информ. – 2012. – №5. – С. 21-23.

3. Petrov A.A., Pickalov V.V. Computer-aided plasma tomography // High Temperature Dust- Laden Jets in Plasma Technology. Utrecht, Holland: VSP, 2010. P. 257–282.

6. Форма описания депонированных статей.

Форма для депонированных статей имеет следующий вид:

<6><7>. <8>. <9>. <12> с. Деп. в <14><10>. <11>.

Разделители между полями.

Поле 6. Разделитель после поля пробел

Поле 7. Разделитель после поля . (точка) пробел

Поле 8. Разделитель после поля . (точка) пробел

Поле 9. Разделитель после поля . (точка) пробел

Поле 12. Разделитель после поля пробел с. (строчная буква и точка)

пробел Деп. в пробел

Поле 14. Разделитель после поля пробел

Поле 9. Разделитель после поля . (точка) пробел

Поле 11. Разделитель после поля . (точка)

Пример:

8. Захаров А.А., Масанов А.Н. Перспективы роста социально-экономической эффективности в условиях глобализации. МГУ. 2012. 25 с. Деп. в ВИНТИ РАН 28.03.12. № 561-В2012.

7. Форма описания тезисов докладов.

Форма для тезисов докладов имеет следующий вид:

<6><7> // <8> (<6>, <7>). <13>: <14>, <9>. С(Р). <12>.

Разделители между полями.

Поле 6. Разделитель после поля пробел

Поле 7. Разделитель после поля пробел // (два слэша) пробел

Поле 8. Разделитель после поля пробел . (точка) пробел

Поле 13. Разделитель после поля : (двоеточие) пробел

Поле 14. Разделитель после поля , (запятая) пробел

Поле 9. Разделитель после поля . (точка) пробел С (Р латинская)

(заглавная буква) .

(точка) пробел

Поле 12. Разделитель после поля . (точка)

Примеры:

г) Тезисы докладов.

1. Балашов М.Е., Петров А.А. ИВС для решения задач вычислительной гидродинамики с кластерной поддержкой // Научный сервис в сети Интернет.

Труды Всероссийской научной конференции. М.: Изд-во МГУ, 2012. С. 216–218.

3. Petrov A.A., Pickalov V.V. Wavelet transform based iterative algorithm for 2D tomography reconstruction // Intern. Conf. Ill-Posed and Inverse Problem. Novosibirsk: Sobolev Inst. Press, 2012. P. 128.

8. Форма описания электронного информационного ресурса.

Выходная форма для ЭИР имеет следующий вид:

<6><7> [ [<15> ] ] (<16>).

Разделители между полями.

Поле 6. Разделитель после поля пробел

Поле 7. Разделитель после поля пробел [ левая квадратная скобка

Поле 15. Разделитель после поля ] правая квадратная скобка пробел ( левая круглая скобка

Поле 16. Разделитель после поля ) правая круглая скобка . (точка)

Пример:

1. Петров А.А., Иванов А.Б. Глоссарий по математическому программированию [HTML] (<http://www.cs.msu.ru/glossary/mathprog.html>).

2. Ресурсы по статистике и эконометрике. – Режим доступа: <http://research.by/rus/links>.

**Образец оформления этикетки ВКР**

<p style="text-align: center;"><b>ФГБОУ ВО РГЭУ (РИНХ)</b> <b>Факультет</b> <b>Кафедра</b> <b>Фамилия И.О.</b></p> <p>Тема:« _____ _____»</p> <p style="text-align: center;">Руководитель:</p> <p style="text-align: center;">Ростов-на-Дону, 20__ г.</p>
---

Размеры этикетки: 9,5 см х 5 см

Этикетка приклеивается в правом верхнем углу.

**ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ – ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ**

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО «РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ (РИНХ)»**

**ИНСТИТУТ МАГИСТРАТУРЫ**

**КАФЕДРА АНТИКРИЗИСНОГО И КОРПОРАТИВНОГО**

**УПРАВЛЕНИЯ**

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ**

И.о. зав. кафедрой антикризисного  
и корпоративного управления

\_\_\_\_\_ к.э.н. Синюк Т. Ю.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**НА ТЕМУ: «ОРГАНИЗАЦИЯ ВНЕДРЕНИЯ СТАНДАРТОВ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ»**

Выполнила  
Магистрантка группы СЕР -821

Дарья Александровна  
Фефелова

Направление

43.04.01 «Сервис»

Направленность

43.04.01.01 «Управление в индустрии  
гостеприимства и туризма

Руководитель выпускной  
квалификационной работы  
д.э.н., профессор

Мишурова Ирина  
Владимировна

Ростов-на-Дону, 202\_

И. о. заведующему кафедрой антикризисного  
и корпоративного управления,  
к.э.н., доценту Синюк Т. Ю.  
обучающегося группы СЕРЗ-831  
Фефеловой Дарьи Александровны

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу утвердить тему выпускной квалификационной работы (из перечня, предложенного Университетом): «\_\_\_\_\_».

Прошу утвердить тему выпускной квалификационной работы, сформулированной самостоятельно: «\_\_\_\_\_»<sup>1</sup>

Место прохождения преддипломной практики:

ООО «Смена».

Руководителем выпускной квалификационной работы прошу назначить: к.э.н., доцента Прокопец Татьяну Николаевну.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_г.

Д. А. Фефелова

"СОГЛАСОВАНО"  
Руководитель ВКР

Т. Н. Прокопец

"В ПРИКАЗ"  
И. о. заведующий кафедрой

Т. Ю. Синюк

---

<sup>1</sup> Выбрать один из вариантов

**ФГБОУ ВО «РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ (РИНХ)»  
ИНСТИТУТ МАГИСТРАТУРЫ**  
**Кафедра антикризисного и корпоративного управления**

«УТВЕРЖДАЮ»

И. о. зав. кафедрой антикризисного  
и корпоративного управления

\_\_\_\_\_ к.э.н., доцент Т. Ю. Синюк

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

**ЗАДАНИЕ**

**на выполнение выпускной квалификационной работы**

Обучающегося Фефеловой Дарьи Александровны, группы СЕРЗS-831

1. Тема выпускной квалификационной работы:  
«Организация внедрения стандартов обслуживания в ресторанном бизнесе».
2. Срок сдачи студентом законченной ВКР на кафедру «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.
3. Исходные данные для ВКР: нормативно-справочная литература, аналитические отчеты и обзоры по динамике в отрасли, исследования в области туризма и разработки экскурсионных маршрутов.
4. Структура ВКР:

**ВВЕДЕНИЕ**

**1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА**

- 1.1 Сущность стандартов обслуживания
- 1.2 Методы оценки качества обслуживания в ресторанном бизнесе

**2 ДИАГНОСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «СМЕНА»**

- 2.1 Общая характеристика ООО «Смена»
- 2.2 Анализ рыночной позиции паба «Abbey Road Pub»

**3 РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «СМЕНА»**

- 3.1 Оценка компетенций сотрудников ООО «Смена» в области стандартов
- 3.2 Рекомендации по совершенствованию стандартов обслуживания ООО

«Смена»

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**СПИСОК ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

Дата выдачи задания «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_ Т.Н. Прокопец

Задание к исполнению приняла \_\_\_\_\_ Д. А. Фефелова

**ОТЗЫВ**  
**руководителя выпускной квалификационной работы**  
**(магистерской диссертации) магистранта**  
**группы СЕРЗS-831 – Фефеловой Дарьи Александровны**

**Направление подготовки (специальность):** 43.43.01 «Сервис»

**Направленность:** 43.04.01.01 «Управление в сфере гостеприимства и туризма»

**Тема ВКР:** «Организация внедрения стандартов обслуживания в ресторанном бизнесе»

**Актуальность работы**

Актуальность внедрения стандартов обслуживания в ресторанном секторе предопределяется ростом требований к качеству услуг со стороны населения, что и является одним из факторов конкурентоспособности предприятий сферы питания.

**Отмеченные достоинства**

В качестве основных достоинств выпускной квалификационной работы можно отметить:

- Результаты конкурентного и стратегического анализа деятельности предприятия;
- Результаты оценки компетенций сотрудников компании в области знаний и использования стандартов ресторанного обслуживания.

**Отмеченные недостатки**

В работе имеются замечание редакционно-оформительского характера, также автору следовало уделить большее внимание проработке и обоснованию именно предложения по совершенствованию качества обслуживания в ООО «Смена», использовать методы и технологии оценки качества стандартов ресторанного обслуживания, рассмотренные автором в первой части ВКР, к примеру метод тайного покупателя, SERQVAL и т.д.. Тем не менее сделанные замечания носят рекомендательный характере и не снижают качества и достоинства работы.

**Работа проверена на наличие заимствований с помощью системы «Антиплагиат ВУЗ».**

**Дата проверки «\_\_» февраля 202\_\_ г.**

По результатам проверки итоговая оценка оригинальности составляет \_\_\_ %, в том числе оригинальность – \_\_\_ %, цитирование – \_\_\_ %.

**Заключение**



Указанные замечания носят рекомендательный характер, не снижают достоинств работы. Выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация) *Дарьи Александровны Фефеловой* является самостоятельным, оригинальным, завершенным исследованием, соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР, требованиям по порядку размещения выпускных квалификационных работ в электронно-библиотечной системе и их проверке на объем заимствования удовлетворяет в полном объеме. На основании вышеизложенного выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация) *Дарьи Александровны Фефеловой* оценивается положительно и рекомендуется к защите.

Руководитель ВКР,  
к.э.н., доцент

Т. Н. Прокопец

Подпись \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

С отзывом ознакомлена \_\_\_\_\_  
Студентка: Д. А. Фефелова «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

## СОГЛАСИЕ

### на размещение выпускной квалификационной работы обучающегося в ЭБС РГЭУ (РИНХ)

Я, *ФИО*, являющаяся магистрантом группы *СЕР-821(указать группу)* федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)», разрешаю РГЭУ (РИНХ) безвозмездно воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме написанную мной в рамках освоения образовательной программы выпускную квалификационную работу на тему: *«Оценка и повышение экономической эффективности деятельности сервисного предприятия (указать тему)»*. в ЭБС РГЭУ (РИНХ), таким образом, чтобы любой пользователь данной системы мог получить доступ к ВКР из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на выпускную квалификационную работу.

Я подтверждаю, что ВКР написана мной лично и не нарушает интеллектуальных авторских прав иных лиц.

Дата:

Подпись:

## РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу студента

(фамилия, имя, отчество)

Тема работы: \_\_\_\_\_

Оценка выпускной квалификационной работы (в баллах)

Показатели <sup>2</sup>	5	4	3	2
Актуальность темы				
Степень полноты обзора и корректность постановки задач				
Степень комплексности работы, применение в ней знаний, умений и навыков общепрофессиональных и профессиональных дисциплин				
Корректность использования методов исследований, методик, технологий и моделей				
Ясность, чёткость, последовательность и обоснованность изложения				
Оригинальность и новизна полученных результатов				
Качество оформления текстовой части ВКР				
Достаточность и качество иллюстрационной части ВКР, её соответствие текстовой части ВКР				
Возможность использования результатов работы на практике				
Готовность выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности				

Отмеченные достоинства работы \_\_\_\_\_

Отмеченные недостатки \_\_\_\_\_

Заключение:

Оценка выпускной квалификационной работы в целом – \_\_\_\_\_.\*

\*Примечание: оценка выпускной квалификационной работы в целом производится по шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Рецензент \_\_\_\_\_

(учёное звание, степень Фамилия, Имя, Отчество, место работы, должность)

Подпись \_\_\_\_\_ (И.О. Фамилия), « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

С рецензией ознакомлен \_\_\_\_\_

Студент: \_\_\_\_\_ (И.О. Фамилия), « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

<sup>2</sup> Приведенный перечень показателей не является окончательным. Показатели должны быть ориентированы на компетенции, установленные соответствующим учебным планом для ГИА.

## Порядок защиты ВКР

Защита ВКР проводится государственными экзаменационными комиссиями на открытом заседании. Заседания комиссий правомочны, если в них участвуют не менее двух третей от числа лиц, входящих в состав комиссий. Заседания комиссий проводятся председателями комиссий.

Решения комиссий принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав комиссий и участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

ВКР представляется на выпускающую кафедру не позднее, чем за 3 недели до установленного срока проведения защиты.

Предварительная защита ВКР проводится на кафедре «Общего и стратегического менеджмента». Процедуру предзащиты рекомендуется проводить с заслушиванием отзыва научного руководителя и представлением текста автореферата ВКР.

Один переплетенный экземпляр ВКР вместе с отзывами научного руководителя и рецензента представляется в Государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 10 дней до защиты.

Для защиты необходимо подготовить не менее 12 слайдов которыми следует иллюстрировать основные результаты проведенных исследований ВКР.

На представление основных результатов ВКР выпускнику отводится от 7 до 10 минут. В своем докладе обучающийся раскрывает актуальность выбранной темы, положения, выносимые на защиту: обоснование цели исследования, формулировку задач, указание объекта, предмета исследования, научную новизну и практическую значимость выполненной работы.

После выступления выпускник отвечает на вопросы и замечания членов комиссии. Далее слово предоставляется научному руководителю и рецензенту (при наличии); если таковые на защите отсутствуют, то отзыв руководителя и рецензию зачитывают вслух члены комиссии или ее секретарь.

Оценивание ВКР комиссией осуществляется по основным критериям, представленным в табл. 1.

Таблица 1 - Критерии оценки ВКР

Критерии	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Уровень научно-теоретического обоснования темы	Достаточно высокий	Достаточный	Допустимый	Низкий
Структура исследования, соответствие теме и виду дипломной работы	Полностью соответствует	Соответствует	Частично соответствует	Не соответствует
Анализ исследований по	Достаточно	Достаточный	Допустимый	Низкий

проблеме, освещение исторического аспекта, формулирование основных теоретических позиций	высокий	й		
Комплексность использования методов	Полностью обеспечено	Обеспечено	Недостаточно обеспечено	Не обеспечена
Наличие достаточного количества печатных и электронных источников	Использовано 50 и более источников	Использовано 30-40 источников	Использовано менее 20-30 источников	Использовано менее 20 источников
Качество оформления (общий уровень грамотности, стиль изложения, наличие иллюстративного материала, соответствие требованиям оформления ВКР)	Полностью соответствует предъявляемым требованиям	В целом соответствует предъявляемым требованиям, но имеются незначительные погрешности	Выполнено с многочисленными ошибками в оформлении, не влияющими на качество полученных результатов	Выполнено с многочисленными ошибками в оформлении, искажающим и качество полученных результатов
Качество доклада (ясность, четкость, последовательность и обоснованность изложения)	Соблюден регламент доклада, материал изложен уверенно, без ошибок	Регламент доклада нарушен, материал изложен уверенно, без ошибок	Регламент доклада нарушен, материал изложен неуверенно, с ошибками	Материал изложен с грубыми ошибками, доклад не структурирован
Уровень ответов на вопросы	Получены правильные ответы на все заданные вопросы	Получены правильные ответы на большую часть заданных вопросов	Ответы раскрывают вопросы лишь частично	Ответы на вопросы не получены.
Отзыв научного руководителя	Положительный, без замечаний	Положительный, с незначительными замечаниями	Положительный, с замечаниями	Отрицательный
Оценка рецензента	Положительная, без замечаний	Положительная, с незначительными замечаниями	Положительная, с замечаниями	Отрицательная

