

Приложение 6 к ОПОП по направлению подготовки
43.03.02 Туризм направленность
(профиль) программы –
технология и организация
туроператорских и турагентских услуг

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
(АНО ВО МГЭУ)**



**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
по основной профессиональной образовательной программе высшего
образования – программе бакалавриата**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Уровень бакалавриата

Направленность (профиль) программы: технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Вид учебной деятельности: академический бакалавриат
Вид профессиональной деятельности: проектная
организационно-управленческая
научно-исследовательская
Форма обучения: очная, заочная

На 2018-2019 учебный год

Москва, 2018

Бабешин М.А.

Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг». – М.: АНО ВО МГЭУ, 2017. – 58с.

Одобрено кафедрой менеджмента. Протокол заседания кафедры от 11 января 2018 года № 6. Для студентов Московского гуманитарно-экономического университета направления подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел I. Общие положения	4
1.1. Цель государственной итоговой аттестации	4
1.2. Задачи государственной итоговой аттестации.....	4
1.3. Место государственной итоговой аттестации в структуре освоения образовательной программы бакалавриата	4
1.4. Компетенции обучающегося, выносимые на государственную итоговую аттестацию	4
Раздел II. Программа государственного экзамена.....	12
Раздел III. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы	26
Раздел IV. Критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена и защиты выпускных квалификационных работ.....	50
4.1. Критерии оценки результатов сдачи ит государственного экзамена	50
4.2. Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы	50
Раздел V. Порядок подачи и рассмотрения апелляции	51
Приложения	53

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Цель государственной итоговой аттестации (ГИА):

– установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям ФГОС ВО направления подготовки 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», оценка качества освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) и степени обладания выпускниками необходимыми общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями.

1.2. Задачи государственной итоговой аттестации:

- комплексная оценка уровня подготовленности выпускника по важнейшим (основным) дисциплинам учебного плана;
- определение степени освоения выпускником общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм;
- получение оснований для решения вопроса Государственной экзаменационной комиссией (ГЭК) о присвоении квалификации и выдаче выпускнику диплома.

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

1.3. Место государственной итоговой аттестации в структуре освоения образовательной программы бакалавриата

Государственная итоговая аттестация является базовой частью третьего блока ОПОП бакалавриата 43.03.02 Туризм и реализуется по завершению обучения по ОПОП. По решению ученого совета МГЭИ Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.03.02 Туризм включает итоговый междисциплинарный экзамен и защиту выпускной квалификационной работы.

На государственную итоговую аттестацию отводится 9 зачетных единиц (324 часа) - 6 недель в восьмом семестре обучения.

1.4. Компетенции выпускника, выносимые на государственную итоговую аттестацию:

Код контролируемой компетенции (или ее части) и ее формулировки	Контролируемые дисциплины	Уровни освоения компетенций	Методические материалы / Процедуры оценивания		
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация	Государственная итоговая аттестация
ОК-1 способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания	История России Философия Экономика Религиоведение Туристские формальности	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, зада-		

социальной значимости своей деятельности			ния для самостоятельной работы, деловые игры		
ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах		Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Философия Иностранный язык Русский язык и культура речи Основы речевой коммуникации Право Туристическое ресурсоведение Краеведение Культурология Психология Виды и тенденции развития туризма Технология и организация экскурсионной деятельности	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	История России Иностранный язык Введение в туризм Транспортное обслуживание в туризме Культурология Религиоведение Технология и организация экскурсионной деятельности	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию	История России Философия Русский язык и культура речи Математика Линейная алгебра География Основы речевой коммуникации Введение в туризм Политология Статистика туризма Туристское страноведение Интернет-технологии Экономика в туризме Культурология Религиоведение Психология Современная научная картина Основы научных исследований	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОК-6 способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами	Основы социального государства География Экономика Политология Право Концепции современного естествознания Краеведение Правовое обеспечение туризма Экология Виды и тенденции развития туризма	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОК-7 способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности	Транспортное обслуживание в туризме	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные		

для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний			ные задания		ной работы
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОК-8 готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Информатика Транспортное обслуживание в туризме Безопасность в туризме Экология	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта	Основы социального государства Политология	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		

ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта	Информатика Технология и организация выездного туризма Технология и организация внутреннего туризма Технология и организация въездного туризма Компьютерный практикум Основы научных исследований	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Организация туристской деятельности Технологии продаж Психология делового общения Технология и организация гостиничной деятельности Безопасность в туризме Технология и организация экскурсионной деятельности Туристские формальности	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ПК-1 владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	Основы социального государства Туристско-рекреационное проектирование Политология Туроперейтинг Виды и тенденции развития туризма	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый экзамен	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ПК-2 способностью обрабатывать и	Основы социального государства Математика	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен
		Повышенный	Вопросы для само-		

интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме	Линейная алгебра Информационные технологии в туристской индустрии Туристские формальности	ный	контроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		Защита выпускной квалификационной работы
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ПК-3 готовность к реализации проектов в туристской индустрии	Информационные технологии в туристской индустрии Маркетинг в туристской индустрии Туристско-рекреационное проектирование Туроперейтинг Технология и организация деятельности предприятий питания Маркетинг туристских территорий	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ПК-4 способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Менеджмент в туристской индустрии Психология делового общения Иностранный язык (второй) Безопасность жизнедеятельности Технология и организация гостиничной деятельности Туроперейтинг Технология и организация выездного туризма Технология и организация внутреннего туризма Технология и организация выездного туризма	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		

	Правовое обеспечение туризма				
ПК-5 способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение	Математика Линейная алгебра Статистика туризма Концепции современного естествознания Современная научная картина Экология	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ПК-6 способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности	Информатика Информационные технологии в туристской индустрии Туристское страноведение Интернет-технологии Туроперейтинг Компьютерный практикум Основы научных исследований Виды и тенденции развития туризма	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты	Защита выпускной квалификационной работы Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ПК-7 способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг	Маркетинг в туристской индустрии Туристическое ресурсоведение Маркетинг туристских территорий	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ПК-8 готовностью к	Туристско-рекреационное проектирование	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый зачет	Итоговый междисциплинарный эк-

применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8)	Краеведение Экономика в туризме	Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		замен Защита выпускной квалификационной работы
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ПК-9 готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов	Информационные технологии в туристской индустрии Менеджмент в туристской индустрии Технология и организация гостиничной деятельности Виды и тенденции развития туризма	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисциплинарный экзамен Защита выпускной квалификационной работы
		Повышенный	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		

Раздел II. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

ПРЕДИСЛОВИЕ

Программа государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.02 Туризм разработана в соответствии:

- с Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- с Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образо-

вательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденном Министерством образования и науки РФ 19 декабря 2013 года № 1367;

- с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утверждённым приказом Минобрнауки России 14 декабря 2015 года, №1463;

- с Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636, с изм. от 09 февраля 2015 г., № 86; от 28 апреля 2016 г. № 502).

- с Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета в АНО ВО МГЭУ и его филиалах.

Итоговый междисциплинарный экзамен представляет собой государственное аттестационное испытание по профессионально-ориентированным междисциплинарным проблемам, устанавливающее уровень подготовленности обучающихся к решению профессиональных задач.

Экзамен позволяет выявить и оценить степень сформированности следующих общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

- способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами (ОК-6);

- способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);

- готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта (ОПК-1);

- способностью к разработке туристского продукта (ОПК-2);

- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);

- владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме (ПК-1);

- способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2);

- готовность к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3);

- способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);
- способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5);
- способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6);
- способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-7);
- готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8);
- готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9).

Итоговый междисциплинарный экзамен проводится в устной форме по экзаменационным билетам, разработанным кафедрой менеджмента и утвержденным председателем Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК), и включает следующие основные дисциплины (модули) основной профессиональной образовательной программы: «Организация туристской деятельности», «Туроперейтинг», «Маркетинг в туристской индустрии», «Менеджмент в туристской индустрии», «Правовое обеспечение туризма».

По результатам экзамена студентам выставляются оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценке знаний студента учитывается степень сформированности компетенций, выносимых для проверки на итоговый междисциплинарный экзамен, а также умение студента использовать в ответе нормативные материалы, приводить практические примеры, выполнять практические задания.

Программа представляет собой нормативный документ, содержание которого носит более укрупненный характер по сравнению с программами учебных курсов, изучавшихся выпускниками в предшествующий итоговому экзамену период. Программа позволяет выделить основные темы учебных дисциплин, важнейшую проблематику этих курсов, которые студенты должны знать в первую очередь. Следовательно, настоящая программа не подменяет программы по учебным дисциплинам, а является средством, способствующим подготовке студентов по важнейшим вопросам, которые будут включены в экзаменационные билеты для междисциплинарного экзамена.

Программа построена с учетом разделения материала по разделам, каждый из которых соответствует определенной учебной дисциплине. Аналогичную структуру будет иметь и экзаменационный билет, который содержит 4 вопроса: 3 - по дисциплинам (модулям) базовой и вариативной части, 1 практическое задание по дисциплине (модулю) вариативной части учебного плана. Рекомендуется при подготовке к экзамену в этой же последовательности повторить материал изучавшихся ранее дисциплин. В первую очередь следует повторить вопросы, отраженные в настоящей программе. После повторения основной части программы междисциплинарного экзамена, полезно просмотреть программы профильных спецкурсов, конспекты лекций и выборочно дополнительную литературу, рекомендованную в программах спецкурсов. При подготовке рекомендуется пользоваться преимущественно основной литературой, список которой приводится в конце данной программы.

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ТУРОПЕРЕЙТИНГ.

Туризм как системный объект изучения (ОК-1, ОПК-1, ПК-1)

Туризм как система статистических понятий и определений. Туризм как многогранное явление современного мира. Современный туристский рынок и перспективы его развития

Мотивация туризма и путешествий (ОК-5, ОК-7)

Мотивационные аспекты в туризме. Социально-психологические аспекты туризма

Туристский спрос (ОК-2, ОПК-2, ПК-1)

Сегментирование туристского рынка. Основные черты и современные тенденции туристского спроса

Туристское предложение (ОК-2, ОПК-2, ПК-3)

Туристский продукт и его особенности. Факторы производства туристского продукта.

Туроператорская и турагентская деятельность (ПК-4, ПК-5)

Организаторы путешествий: туроператоры и турагенты. Туроператор как субъект туристической индустрии. Организация и особенности работы туристского агентства. Туристские формальности. Документационное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.

Технологии туроперейтинга (ПК-3, ПК-5, ПК-9)

Программный туризм как основа современного туроперейтинга. Технологии проектирования и формирования тура. Турпланирование (продвижение, реализация и организация туров). Обеспечение безопасности и качества туруслуги

Технологии выездного, въездного и внутреннего туризма (ОК-3, ОК-7, ПК-3, ПК-4)

Аутгоинг как вид коммерческой деятельности. Ассортимент и особенности продвижения выездных туров. Технологии организации выездных туров. Организация въездного туризма. Организация туризма в сфере клубного отдыха. Иностранцы партнеры туристских фирм и зарубежные представители туроператоров. Ценообразование и политика цен на туристские услуги. Особенности и организация внутреннего туризма.

Организационно-правовые основы туристской деятельности (ПК-4, ПК-5)

Международные туристские организации, акты и мероприятия и их роль в развитии туризма. Регулирование сферы туризма. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия. Договорные отношения между субъектами рынка туристских услуг. Защита прав и интересов туристов в Российской Федерации.

Организационные основы туристской деятельности (ОК-4, ОК-5, ПК-5, ПК-7)

Понятие и сущность туроперейтинга. Особенности производственной деятельности в сфере услуг. Основные элементы комплекса туроперейтинга: планирование и реализация туров — обслуживание туристов. Предмет и задачи курса. Связь туроперейтинга с другими учебными дисциплинами.

Основы деятельности туроператоров и турагентств (ОПК-2, ОПК-3, ПК-9)

Внутренние и внешние факторы туроперейтинга. Виды деятельности туроператора. Классификация турагентств. Агентский договор. Экономическая сущность тура как разновидности товара. Типы туров. Особенности деятельности туристского предприятия при разработке различных типов туров.

Основные функции туроперейтинга (ОК-4, ОК-5, ПК-5, ПК-7)

Основные функции туроператоров туристической фирмы. Структура и функции подразделений различных фирм. Разработка туров и пакетов туров. Процесс и особенности планирования в туристских фирмах. Сущность и содержание планирования и организации туров сотрудниками турфирм.

Анализ турпродукта и составляющих его услуг (ОК-6, ПК-7, ПК-8)

Основные направления изучения рынка спроса и предложения, процедура оценки и выбора наиболее перспективных туров.

Подходы, применяемые к формированию комплекса услуг. (ОК-4, ОПК-1)

Подбор партнеров и поставщиков услуг. Учет факторов внешней среды.

Методика организации тура (ПК-1, ПК-3, ПК-4)

Первая стадия организации тура. Подготовка туристского предприятия к осуществлению мероприятий по организации туров.

Вторая стадия организации туров. Продажи. (ОК-2, ОПК-3)

Организация сотрудничества с поставщиками услуг

Особенности сотрудничества с внешними туроператорами и турагентами. (ПК-4, ПК-9)

Особенности организации сотрудничества с транспортными организациями. Организация сотрудничества со страховыми компаниями.

Современные информационные технологии, применяемые в туроперейтинге (ОК-1, ПК-9)

Стратегия обслуживания. Программный туризм как основа современного туроперейтинга и обслуживания туристов. Подходы к туристскому программированию. Системы электронного бронирования.

Организация работы офиса туристской фирмы (ОПК-2, ПК-3, ПК-4)

Презентация туристского продукта и его продажа клиенту. Основные составляющие менеджмента обслуживания туристов. Организация совместной работы с гостиницами, бронирование мест в гостиницах.

Качество и конкурентоспособность туристских услуг (ОК-7, ПК-4, ОПК-2)

Политика в области качества. Организация работы по качеству. Контроль и оценка качества услуги. Взаимодействие с потребителем..

РАЗДЕЛ 2. МАРКЕТИНГ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ. МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ.

Возникновение, цели и содержание маркетинга (ОК-2, ПК-1)

Содержание маркетинга в сфере туризма. Маркетинг-микс. Эволюция обменных процессов на рынке: от рынка производителя до маркетинга. Понятие маркетинга, различные трактовки. Препятствия между бизнесом и клиентом. Функции маркетинга.

Маркетинговая среда компании. Микро- и макросреда фирмы. Основные факторы микро- и макросреды. Управление маркетингом. Эволюция маркетинговых концепций. Варианты организации маркетинговой службы организации. Специфика маркетинга в индустрии туризма.

Покупательское поведение потребителей в туристской индустрии (ОПК-1, ПК-2, ПК-3)

Принципы работы с потребителями. Развернутая модель покупательского поведения. Характеристики покупателей: факторы культурного, социального, личностного, психологического уровня. Общественные классы. Референтные группы. Основные этапы жизненного цикла и покупательского поведения.

Роли человека в процессе принятия решения о покупке. Ценность для покупателя. Синергетический эффект. Основные этапы процесса принятия решения о покупке.

Сегментирование рынка (ПК-6, ПК-7)

Эволюция взглядов продавцов на рынок. Целевой маркетинг. Целевая аудитория. Ниша. Процесс позиционирования услуги. Географические, демографические, психографические, поведенческие критерии сегментирования.

Маркетинговая разработка новых услуг (ОК-2, ПК-9)

Классификация товаров на основе покупательских привычек потребителей. Основная терминология товарно-знаковой практики. Роль и сущность брендовой политики компании. Подходы в присвоении марочных названий. Марочные стратегии. Дженерики. Private label. Ребрендинг.

Комплекс услуг для потребителей. (ОК-3, ОПК-3)

Причины неудач при разработке новых услуг. Этапы создания новой услуги. Логические и интуитивные методы разработки услуги. Особенности продукта в социально-культурном сервисе и туризме.

Жизненный цикл товара: роль и сущность. Этапы жизненного цикла услуги. Маркетинговые стратегии на разных этапах жизненного цикла туристской услуги.

Инструменты диагностики успешности деятельности компании: SWOT-анализ, Бостонская, матрица, Матрица Мак-Кинзи.

Ценообразование на услуги (ОК-2, ПК-2, ПК-4)

Стратегические и тактические подходы к ценообразованию на фирме. Эффективные распродажи и системы скидок на услуги. Демпинг: цели, сущность, «добросовестный» и «недобросовестный» демпинг, последствия.

Характеристика менеджмента: понятие, сущность, определение (ОК-5, ПК-4)

Эволюция управленческой мысли. Цели и задачи управления. Рыночная экономика – объективная реальность формирования и развития менеджмента. Содержание понятий «менеджмент» и «управление». Опыт менеджмента за рубежом и возможности его использования в индустрии туризма России.

Особенности рыночной экономики. Характерные черты современного этапа развития экономики России. Современный менеджмент как основа эффективного хозяйствования в условиях рынка. Особенности менеджмента на предприятиях менеджмента туристской индустрии. Понятие, сущность, цели, задачи и основные функции менеджмента. Зарождение и развитие менеджмента как науки. Объективный характер эволюции менеджмента. Основные научные подходы и школы. Классика менеджмента. Уроки гениев менеджмента

Организация работы предприятий туристской сферы (ОК-2, ОК-8, ОПК-3)

Теория организации. Организационные структуры управления. Формальные и неформальные организации. Организационные отношения в системе менеджмента.

Функции менеджмента. Управленческий цикл. Методы менеджмента.

Мотивация труда в системе управления туристским предприятием. Сущность процесса мотивации труда. Иерархия потребностей человека и методы их удовлетворения. Факторы мотивации труда. Особенности использования различных факторов мотивации в деятельности менеджеров на предприятиях туристской индустрии. Этика менеджмента. Искусство управления коллективом.

Особенности теории практики менеджмента в различных странах. Сравнение моделей менеджмента. Особенности и проблемы менеджмента в современной России. Объективные трудности развития российского менеджмента.

Регулирование и контроль в системе управления туристским бизнесом.

Основные варианты построения организационных структур предприятий, их достоинства и недостатки. Функции аппарата управления. Организация работы предприятий. Организационные структуры предприятий в туристском бизнесе. Особенности менеджмента на предприятиях различных организационных форм собственности. Пути совершенствования организационного построения предприятий

Управленческое решение (ОК-3, ПК-4, ПК-5)

Разработка управленческого решения. Методы принятия управленческих решений. Понятие и сущность процесса управления, его элементы и функции. Разработка системы управления предприятием. Определение хозяйственных принципов, ориентиров, целей и задач управления на предприятиях менеджмента туристской индустрии. Необходимость взаимного согласования отдельных элементов, составляющих процесс управления.

Классификация управленческих решений. Характеристика отдельных вариантов методов принятия решений. Особенности практической реализации решений на предприятиях менеджмента туристской индустрии. Обратная связь. Взаимосвязь решений. Распределение функций и ответственности при принятии и реализации управленческих решений. Качества, необходимые менеджерам предприятий менеджмента туристской индустрии для принятия оптимальных решений

Особенности менеджмента отдельных видов деятельности и их использование в деятельности туристских предприятий (ОК-3, ПК-4, ПК-5)

Производственный менеджмент. Инновационный менеджмент. Сервисный менеджмент. Менеджмент проектов. Сравнительный менеджмент. Персональный менеджмент. Интеграционные процессы в менеджменте.

РАЗДЕЛ 3. ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИЗМА.

Конституционные права граждан. Гражданство России (ОК-1, ОК-5, ОК-6, ПК-2)

Конституция как основной Закон Российской Федерации. Конституционные права граждан. Законодательство о гражданстве РФ. Основные понятия Федерального Закона «О гражданстве Российской Федерации». Принципы гражданства РФ. Двойное гражданство. Документы, удостоверяющие гражданство РФ. Приобретение гражданства РФ. Прекращение

гражданства РФ. Отмена решений по вопросам гражданства РФ. Полномочные органы, ведающие делами о гражданстве РФ. Производство по делам о гражданстве РФ.

Порядок и основные этапы создания субъектов предпринимательского права.

Подготовка учредительных документов. (ОК-2, ОК-3)

Понятие предпринимательской деятельности, основные признаки предпринимательства, субъекты предпринимательского права. Основные признаки и порядок образования юридических лиц, физические лица как субъект предпринимательского права. Классификация способов создания субъектов предпринимательства, учреждение коммерческой организации, формирование уставного капитала, процедура государственной регистрации. Реорганизация и ликвидация субъектов предпринимательского права. Способы реорганизации субъектов предпринимательского права, прекращение существования юридического лица, добровольная и принудительная ликвидация, процедура ликвидации.

Понятие трудовых правоотношений. Субъекты и источники трудового права (ОК-8, ОПК-3)

Основные понятия. Режим коммерческой тайны. Охрана коммерческой тайны в трудовых правоотношениях. Методика отнесения сведений к коммерческой тайне. Средства защиты информации, содержащей коммерческую тайну.

Трудовой договор (контракт). Условия заключения, изменения, прекращения (ОК-8, ОПК-3)

Труд и его роль в обществе. Понятие субъекта трудового права, правовой статус работника, работодатели трудовой коллектив, профсоюзные и иные органы как субъекты трудового права, понятие источников трудового права. Трудовой кодекс РФ, локальные правовые акты, общие и специальные нормы трудового законодательства.

Дисциплинарная и материальная ответственность субъектов трудовых правоотношений (ОК-4, ОК-2, ПК-2)

Виды дисциплинарных взысканий и процедура их наложения, полная материальная ответственность, договор о полной материальной ответственности, ограничение материальной ответственности, ответственность работодателей за ущерб, причинённый здоровью работника.

Законодательная защита прав потребителей услуг (ОК-4, ОК-2, ПК-2)

Виды дисциплинарных взысканий и процедура их наложения, полная материальная ответственность, договор о полной материальной ответственности, ограничение материальной ответственности, ответственность работодателей за ущерб, причинённый здоровью работника.

Защита законных прав и интересов предприятий (учреждений) туристской индустрии. (ОК-1, ОПК-1)

Неправомерные претензии туристов. Порядок работы с обращениями граждан. Сроки удовлетворения претензий. Судебная защита законных прав и интересов. Арбитражный суд. Досудебный претензионный порядок урегулирования споров. Порядок подачи претензии, содержание претензии, рассмотрение претензии, ответ на претензию, урегулирование экономических споров в третейском суде.

Регламентация деятельности предприятий (учреждений) туристской индустрии (ОК-2, ОК-6, ПК-2)

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» - стержень правовой системы сферы туризма. Основные понятия закона, его структура. Правовые основы деятельности турагента и туроператора. Единый федеральный реестр туроператоров. Понятие и виды финансовых гарантий. Права потребителей при оказании туристических услуг: право на выбор вида тура, условий отдыха, варианта размещения и питания; право на изменение в одностороннем порядке маршрута, класса гостиницы, количества экскурсий: правовые последствия, отказ от услуг.

Правовое регулирование договорных отношений по оказанию туристских услуг (ОК-2, ОК-6, ПК-2)

Договоры и другие документы по организации туристского путешествия. Понятие и виды договоров в туризме. Структура договора, существенные условия договора. Составле-

ние, изменение условий и расторжение договора о сотрудничестве между туроператором и турагентом. Порядок составления, изменения условий и расторжения договора о сотрудничестве между туроператором и клиентом. Порядок составления, изменения условий и расторжения договора о сотрудничестве между турагентом и клиентом.

Страхование в туризме (ОК-2, ОПК-3)

Нормативно-правовая база осуществления страховой деятельности в России. Страхование в туризме. Субъекты страхования: страховщик, страхователь, застрахованное лицо. Страховой взнос, страховая премия, страховая сумма. Виды и формы страхования туристов. Договор страхования. Страховой полис. Страхование жизни и здоровья при совершении путешествий, страхование имущества. Страхование гражданской ответственности туроператора.

Система органов и организаций РФ туристской и социально-культурной деятельности (ОК-6, ОК-7)

Система органов и организаций РФ в туристской индустрии. Федеральный орган исполнительной власти в туризме, его задачи и функции. Региональные органы исполнительной власти в сфере туризма, их задачи и функции. Компетенция органов местного самоуправления в сфере туризма.

Региональные и муниципальные программы развития туризма (ОПК-2, ПК-3)

Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2015 года. Региональные и муниципальные программы развития туризма.

Предмет и основные принципы института международного туристского права.

Формы и методы международного регулирования туризма (ОК-3, ОК-2, ОПК-2, ПК-8)

Понятие, содержание и предмет международного туристского права. Источники института международного туристского права. Основные принципы международного туристского права.

Понятия «иностранца» и «иностранного туриста». Правовое положение иностранцев при международном продвижении. Правовой статус туриста и международного путешественника. Правовые формы туризма и путешествий в международном общении.

Международные туристские организации. Их деятельность ОК-2, ОК-3, ОПК-2, ПК-8)

Деятельность международных организаций в сфере развития международного туризма. Организация Объединенных Наций – координатор деятельности государств и национальных туристских администраций в области туризма и международных путешествий. Роль Всемирной туристской организации (ВТО) в развитии международного туризма. Национальные туристские администрации (НТА), их деятельность. Проблемные аспекты международно-правового регулирования туристских услуг в экономическом сотрудничестве государств

Нормативно-правовое регулирование туризма и международных путешествий (ОК-2, ОК-3, ОПК-2, ОК-8)

Манильская декларация по мировому туризму (1980 г.). Гаагская декларация по туризму (1989 г.). Глобальный этический кодекс туризма, его принципы. Хартия туризма. Значение и роль международных договоров в правовом регулировании международных отношений.

ВОПРОСЫ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ИТОГОВОМУ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ ЭКЗАМЕНУ

Перечень примерных вопросов для подготовки к итоговому междисциплинарному экзамену

1. Классификация туристских ресурсов
2. Критерии оценки туристских ресурсов

3. Трудовые ресурсы в туристической деятельности и их особенности
4. Особо охраняемые природные территории (ООПТ) и их значение в туризме
5. Природно-климатические туристические ресурсы
6. Объекты природного значения в списке Всемирного наследия ЮНЕСКО
7. Природные зоны и физико-географические области (страны) Российской Федерации
8. Основные районы и курорты купально-пляжного морского отдыха России
9. Основные районы и курорты купально-пляжного морского отдыха по регионам Западной Европы
10. Основные районы и курорты купально-пляжного морского отдыха Африки
11. Основные районы и курорты купально-пляжного морского отдыха Северной Америки
12. Основные районы и курорты купально-пляжного морского отдыха Азии
13. Основные религии мира и культовые сооружения различных конфессий как туристические ресурсы
14. Виды архитектурных памятников
15. Виды исторических памятников
16. Крупнейшие картинные галереи, музеи искусств древностей в мире
17. Важнейшие культурно-исторические памятники Древней Руси и Средневековой России
18. Важнейшие культурно-исторические памятники России нового (с правления Петра I) и новейшего времени
19. Культурно-исторические памятники Западной Европы первобытного периода и античного времени
20. Культурно-исторические памятники Западной Европы средневековья и возрождения
21. Культурно-исторические памятники Западной Европы нового времени и новейшего времени и их связь с основными событиями периода
22. Культурно-исторические памятники Азии средних веков
23. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ
24. Нормативно-правовое регулирование международного туризма.
25. Культурно-исторические памятники Африки, Австралии и Океании
26. Важнейшие ресурсы событийного туризма России, Зарубежной Европы, Северной Америки, Южной Америки, Азии, Африки, Австралии, и Океании.
27. Крупный город как объект туризма (любой город из изученных на выбор)
28. Крупнейшие гостиничные цепи. Франчайзинг в гостиничном деле
29. Регулярные воздушные линии и организация чартерных рейсов. Крупнейшие авиакомпании. Паромное сообщение. Основные регионы круизного туризма
30. Важнейшие парки развлечений, зоопарки, океанарии и другие тематические парки мира
31. Характеристика рынка выездного туризма в РФ. Особенности организации международных перевозок: воздушный транспорт
32. Особенности организации международных перевозок: автотранспорт, железнодорожный и водный транспорт
33. Особенности работы со средствами размещения за рубежом: основные виды средств размещения, их особенности
34. Особенности организации питания за рубежом
35. География выездного туризма
36. Экскурсионное обслуживание за рубежом
37. Особенности организации туризма в странах средиземноморского бассейна.
38. Особенности организации туризма в западноевропейских странах.
39. Особенности организации туризма в странах Восточной Европы
40. Особенности организации туризма в странах Латинской Америке: Куба, Бразилия, Перу, Мексика
41. Особенности организации туризма в странах СНГ.
42. Классификация экскурсий и их сущность.
43. Правила отбора и изучения экскурсионных объектов

44. Подготовка текста экскурсовода
45. Характеристика основных тематических экскурсий по городам региона КМВ
46. Место РФ в индустрии мирового выездного туризма
47. Характеристика природно-климатических туристических ресурсов РФ
48. Характеристика этнографических туристических ресурсов РФ
49. Характеристика исторических туристических ресурсов РФ
50. Регионы России и основные туристические маршруты
51. Характеристика территории РФ по уровню состояния материально туристической базы
52. Состояние и особенности развития внутреннего туризма в РФ
53. Структура государственного управления туризмом в РФ
54. Организация внутренних перевозок авиатранспортом
55. Внутренние туристские автобусные перевозки
56. Характеристики туристического маршрута «Золотое кольцо»
57. Основные тенденции развития туризма в Ставропольском крае
58. Особенности туристических маршрутов курортной зоны Анапа - Геленджик
59. Организация туристического обслуживания на курорте г. Пятигорск
60. Характеристика Ростовской области как туристического региона.
61. Роль активных туров на рынке туризма в РФ.
62. Характеристика основных центров туризма в СКФО.
63. Организация экскурсионно-познавательных туров в СКФО.
64. Рынок средств размещения на КМВ
65. Информационные технологии в управлении социально-культурного сервиса и туризма.
66. Сервисы Интернет. Поиск информации в Интернет
67. Характеристика и функциональные возможности программных комплексов автоматизации работы турфирм.
68. Классификация систем бронирования и резервирования.
69. Правовые основы туристской деятельности в РФ
70. Безопасность туризма в России и ее особенности в СКФО
71. Проблемы и перспективы развития молодежного и детского туризма в Ставропольском крае.
72. Туристический рынок КМВ и перспективы его развития.
73. Основные функции менеджмента и особенности их реализации в организациях туриндустрии.
74. Понятие и перечень туристских формальностей (сущность одной из них по выбору).
75. Этапы разработки маршрута экскурсии. Региональная специфика организации и проведения экскурсий.
76. Пять главных составляющих признаков экскурсии. Функции экскурсии.
77. Формы предпринимательства в сфере сервиса и туризма
78. Базовые принципы организации туристского бизнеса
79. Основные виды и функции рекламы в туристском бизнесе
80. Товарный знак, фирменный стиль, брендинг и реклама в туриндустрии.
81. Туризм как вид рекреационной деятельности
82. Особо охраняемые природные территории: классификация и рекреационное использование.
83. Сервисная деятельность в туризме.
84. Виды сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика.
85. Цели, принципы, функции и методы стандартизации продукции и услуг.
86. Сертификация в сфере услуг: понятие, сущность и порядок проведения.
87. Основные технические и технологические факторы развития современного туристского рынка.
88. Технологические особенности и формы сотрудничества туроператоров и перевозчиков.

89. Технологии использования автотранспорта при организации туров.
90. Технологии организации анимации в гостиницах
91. Информационные системы управления турфирмами.
92. Место и роль государственной поддержки инновационной деятельности в туризме
93. Формирование инновационной политики в туристских фирмах КМВ.

Перечень примерных практических заданий для подготовки к междисциплинарному экзамену

1. В аэропорту прибытия туристскую группу не встретили представители принимающей стороны – Оператора. Туристы волнуются. Какие действия должен предпринять руководитель (сопровождающий) туристской группы? **(ОК-3, ОПК-3)**
2. Во время проведения экскурсии автобус ломается и не может продолжать движение:
 - а) туристы находятся в пределах города;
 - б) туристы находятся за пределами города;
 Какие действия должен предпринять руководитель (сопровождающий) туристской группы? **(ОК-3, ОК-4, ОПК-3)**
3. В Лондоне большая часть туристов группы отказалась от автобусной экскурсии по городу. Оставшиеся туристы выражают недовольство. Каков выход из этой конфликтной ситуации? **(ОК-3, ОК-4,)**
4. Разрешить задачу выбора страны для совершения экскурсионного тура. В приемлемую ценовую категорию на выбранные даты путешествия подходят туры на Мальдивы, Сешелы и в Испанию. **(ОК-5, ОК-7, ПК-1)**
5. Разрешить задачу выбора страны для совершения тура с пляжным отдыхом. В приемлемую ценовую категорию на выбранные даты путешествия подходят туры на Мальдивы, в Германию и Швецию. **(ОК-5, ОК-7, ПК-1)**
6. Разрешить задачу выбора страны для совершения «экзотического» тура. В приемлемую ценовую категорию на выбранные даты путешествия подходят туры в Германию, Болгарию и Тибет. **(ОК-5, ОК-7, ПК-4)**
7. Разрешить задачу выбора места для совершения паломнического тура. В приемлемую ценовую категорию на выбранные даты путешествия подходят туры в Санкт-Петербург, Валаам, Москва. **(ОК-5, ОК-7, ОПК-2, ПК-5)**
8. Во время пребывания группы в Париже один из туристов потерял паспорт. Какие действия должен предпринять старший группы (сопровождающий)? **(ОК-4, ОПК-1)**
9. Найти решение в ситуации, когда ваш турист потерял авиабилет на обратный рейс, находясь в стране совершения тура. **(ОК-4, ОПК-1)**
10. Найти решение в ситуации, когда ваш турист находится у стойки в отеле и выясняется, что произошла перепродажа (Овербук) номеров. **(ОК-6, ОПК-2)**
11. Какие действия должен предпринять менеджер агентства при продаже тура во Францию, если турист имеет отметку в паспорте об отказе в выдаче визы в Испанию? **(ОПК-2, ОПК-3)**
12. Какие действия должен предпринять менеджер агентства при продаже тура во Францию, если турист имеет «чистый» (отсутствуют визы стран Шенгенского соглашения) паспорт? **(ОК-7, ОПК-2, ОПК-3)**
13. Руководитель туристской группы, находясь в Китае, получил от директора принимающей фирмы подарок – толстый и тяжелый туристский справочник на китайском языке, в красивом и ярком переплете, но без единой картинки (фотографии). Вес его багажа уже превышает установленную бесплатную норму багажа. Как поступить руководителю туристской группы? **(ОК-4, ОК-5)**
14. Найти решение ситуации и дать рекомендации туристу получившему травму (вывих, ушиб) на пляже отеля. **(ОК-7, ОК-8, ПК-4)**

15. Найти решение ситуации и дать рекомендации туристу получившему травму (вывих, ушиб) на масляном пятне в зале ресторана отеля. **(ОК-7, ОК-8, ПК-4)**
16. Дать рекомендации туристу получившему травму, находящемуся в Турции, о процедуре использования медицинской страховки. **(ОК-7, ОК-8, ОПК-3)**
17. Некоторые туристы группы постоянно опаздывают на завтраки, обеды, ужины и экскурсии, заставляя руководителя и группу ждать их, нарушать график проведения экскурсий. Можно ли решить эту проблему? **(ОК-5, ОПК-3)**
18. У туриста вашей группы, находящейся в Италии, карманники похитили бумажник с деньгами, паспортом и авиабилетом. Ваши действия, как старшего группы, при решении данной ситуации? **(ОК-4, ОПК-1)**
19. Супруга туриста, приобретавшего в вашей фирме тур в Турцию, при выезде из отеля забыла шкатулку с украшениями в номере. Какие действия необходимо совершить для возвращения имущества клиенту? **(ОК-4, ОК-8, ОПК-1)**
20. В вашем агентстве туристы приобретают тур в одну из стран центральной Африки. Ваши действия? **(ОК-7, ОК-8, ОПК-1)**
21. Родственники туристов, купивших тур в вашем агентстве, не могут связаться со своими близкими и проявляют крайнее беспокойство. Ваши действия? **(ОК-5, ОПК-3)**
22. Клиент звонит вам и сообщает что он отстал от группы во время экскурсии по Каиру и заблудился. Ваши рекомендации и действия? **(ОК-7, ОК-8, ОПК-1)**
23. Клиент звонит вам и сообщает что он отстал от группы во время экскурсии по Барселоне и заблудился. Ваши рекомендации и действия? **(ОК-4, ОПК-2)**
24. Клиент звонит вам и сообщает что он отстал от группы во время экскурсии, заблудился, не помнит названия отеля и у него нет с собой денег. Ваши рекомендации и действия? **(ОК-4, ОПК-2)**
25. Разрешить задачу выбора страны для совершения недельного тура с пляжным отдыхом для семьи с двумя детьми (4.5 и 7 лет). В приемлемую ценовую категорию на выбранные даты путешествия – август, подходят туры в Египет, Турция и Куба. **(ПК-1, ОПК-2,)**

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

А) Основная литература:

1. Асаул А. Н. Организация предпринимательской деятельности: Учебник для вузов, 4-е изд. Стандарт третьего поколения. — Санкт-Петербург: Питер 2012 г.— 352 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-496-00066-6 <http://ibooks.ru/reading.php?productid=28657>
2. Барышева А.В., Балдин К.В., Голов Р.С. Инновации: Учебное пособие, 3-е изд. — Москва: Дашков и К 2012 г.— 384 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-394-01453-6 <http://ibooks.ru/reading.php?productid=25018>
3. Васильев Г. А., Н.Д. Эриашвили Н.Д., Нагапетьянц Н.А. и др. Основы маркетинга: Учеб. Пособие. — Москва: Юнити 2012 г.— 543 с. — Электронное издание. — ISBN 5-238-00841-4// <http://ibooks.ru/reading.php?productid=26911>
4. Данилина В. В., Луканина М. В., Минаева Л. В., Салиева Л. К., Филимонов А. Е. Связи с общественностью. Составление документов: Теория и практика. — Москва: Аспект Пресс 2012 г.— 320 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-7567-0642-0
5. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. — Санкт-Петербург: Интермедия 2014 г.— 284 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-4383-0029-8 // <http://ibooks.ru/reading.php?productid=338159>
6. Макаров В., Попова Г. Менеджмент: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. — Санкт-Петербург: Питер 2011 г.— 256 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-459-00279-9
7. Пичурин И. И., Обухов О. В., Эриашвили Н. Д. Основы маркетинга. Теория и практика: учеб. Пособие. — Москва: Юнити 2012 г.— 383 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-238-02090-7

8. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность. — Москва: Дашков и К 2015 г.— 284 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-394-01274-7 // <http://ibooks.ru/reading.php?productid=342543>
9. Ромат Е. В. Реклама: Учебник для вузов. 8-е изд. Стандарт третьего поколения. — Санкт-Петербург: Питер 2013 г.— 512 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-496-00114-4//<http://ibooks.ru/reading.php?productid=334077>
10. Саак А. Э., Якименко М. В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. — Санкт-Петербург: Питер 2011 г.— 432 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-459-01061-9// <http://ibooks.ru/reading.php?productid=28469>
11. Фаррахов А. Менеджмент: Учебное пособие. 2-е изд. Стандарт третьего поколения. — Санкт-Петербург: Питер 2014 г.— 352 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-496-00775-7// <http://ibooks.ru/reading.php?productid=338588>
12. Шкляр М.Ф. Основы научных исследований: Учебное пособие для бакалавров, 4-е изд. — Москва: Дашков и К 2012 г.— 244 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-394-01800-8 // <http://ibooks.ru/reading.php?productid=25031>

Б) Дополнительная литература:

1. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник / Ю.В. Морозова - М.: Дашков и К, 2012. - 448 с.
2. Балашов А. И., Рудаков Г. П. Правоведение: Учебник для вузов. 5-е изд., дополненное и переработанное. Стандарт третьего поколения. — Санкт-Петербург: Питер 2013 г.— 464 с. — Электронное издание.
3. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Л.В. Баумгартен. - М.: Академия, 2013. - 288 с.
4. Беляев С.Ю., Забродин Ю.Н., Шапиро В.Д. Управление качеством. [Электронный ресурс] — Москва: Омега-Л, 2013.— 381 с. — Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=344314>
5. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. - М.: КНО-РУС, 2010. - 176 с.
6. Гвоздева В.А. Информатика, автоматизированные информационные технологии и системы: учебник / В.А. Гвоздева. - М.: ФОРУМ; Инфра-М, 2014. - 544 с.
7. Денисов С. А. Государственное регулирование внешнеторговой деятельности. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2013.— 224 с. — Электронное издание.
8. Затуливетров А.Б. Новый ресторан: 365 дней после открытия: практическое пособие по управлению / А.Б. Затуливетров. - М.: ООО Информационная группа ""Ресторанные ведомости"", 2013. - 184 с. ;
9. Информатика. Базовый курс: учебное пособие / Под ред. С.В., Симоновича. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2012. - 640 с.
10. Информационные системы и технологии: учебник для бакалавров / Трофимов В.В. . - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2012. - 521 с.
11. Киселев Г.М. Информационные технологии в экономике и управлении: учебное пособие / Г.М. Киселев. - М.: Дашков и К, 2012. - 272 с.
12. Котова И.Б., Канаркевич О.С. Общая психология: учебное пособие / Котова И.Б., Канаркевич О.С. - М.: Дашков и К, 2013. - 480 с.
13. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходами: учебное пособие / А.Л. Лесник. - СПб.: ИЦ Интермедия, 2013. - 272 с.
14. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходами: учебное пособие / А.Л. Лесник. - СПб.: ИЦ Интермедия, 2013. - 272 с. ; . - ISBN 5-43830044-1
15. Нилов К.Н. Предпринимательское право. — Москва: Флинта 2013 г.— 304 с. — Электронное издание.

16. Новый ресторан: 365 дней после открытия: практическое пособие по управлению / А.Б. Затуливетров. - М.: ООО Информационная группа ""Ресторанные ведомости"", 2013. - 184 с.
17. Психология: учебное пособие / Под ред. В.Н. Панферова. - СПб.: Питер, 2013. - 480 с.
18. Пузряков А.Ф. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.Ф. Пузряков. - М.: Альфа-М, 2014. - 240 с.
19. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. Сервисная деятельность: учебник / Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. - М.: Инфра-М, 2014. - 202 с.
20. Ступницкий В.П., Щербакова О.И., Степанов В.Е. Психология: учебник / Ступницкий В.П., Щербакова О.И., Степанов В.Е. - М.: Дашков и К, 2014. - 520 с.
21. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т.Л. Тимохина. - М.: Юрайт, 2014. - 331 с.
22. Федотова Е.Л. Информационные технологии и системы: учебное пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ФОРУМ; Инфра-М, 2012. - 352 с.
23. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В.Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с.

В) программное обеспечение и интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации <http://mon.gov.ru/>
 2. Федеральный портал «Российское образование» www.edu.ru
 3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru>
 4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://collection.edu.ru>
 5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов <http://fcior.edu.ru>
 6. ЭБС «Айбукс» www.ibooks.ru
 7. Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>
 8. Библиотека Гумер (гуманитарные науки) <http://www.gumer.info/>
 9. Национальная электронная библиотека <http://нэб.пф/for-individuals/>
 10. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) <http://elibrary.rsl.ru/>
 11. НЭБ «Киберленинка» <http://cyberleninka.ru/>
 12. Справочно-информационный портал www.gramota.ru
 13. Система автоматической проверки текстов наличие заимствований из общедоступных сетевых источников «Антиплагиат» <https://www.antiplagiat.ru/>
 14. Информационный портал «Мое образование» <http://moeobrazovanie.ru/>
 15. Федеральный портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://ict.edu.ru>
 16. Российский портал открытого образования <http://openet.edu.ru>
 17. Министерство образования Ставропольского края <http://stavminobr.ru>
 18. Система образования Ставропольского края <http://stavedu.ru>
 19. Естественнонаучный образовательный портал <http://en.edu.ru>
 20. Федеральный портал «Социально-гуманитарное и политическое образование» <http://humanities.edu.ru>
1. Справочно-правовая система Консультант-плюс <http://www.cjnsultant.ru/>
 2. Справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/>
 3. Электронная библиотечная система www.ibooks.ru
 4. Специализированный программный продукт для слабовидящих JawsforWindows15.0 Pro

Раздел III. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ И ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

1. Назначение выпускной квалификационной работы и общие требования к ее содержанию

Выпускная квалификационная работа (ВКР) выпускника МГЭУ, освоившего в полном объеме образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата – по направлению подготовки **43.03.02 Туризм**, представляет собой выполненную им работу, которая демонстрирует уровень его подготовленности к самостоятельной профессиональной деятельности, в том числе – уровень сформированности следующих общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

- способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами (ОК-6);

- способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);

- готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта (ОПК-1);

- способностью к разработке туристского продукта (ОПК-2);

- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);

- владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме (ПК-1);

- способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2);

- готовность к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3);

- способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);

- способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5);
- способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6);
- способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-7);
- готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8);
- готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9).

ВКР должна:

- представлять собой теоретическое и практическое исследование одной из актуальных тем в области управления, в которой выпускник демонстрирует уровень овладения необходимыми теоретическими знаниями и практическими умениями, и навыками, позволяющими ему самостоятельно решать профессиональные задачи;
- показывать уровень освоения выпускником методов научного анализа сложных социальных явлений, умение делать теоретические обобщения и практические выводы, обоснование предложений с использованием актуальных статистических данных и действующих нормативных правовых актов и рекомендаций по совершенствованию социально-экономических процессов и отношений;
- отражать умение студента-выпускника пользоваться рациональными приемами сбора, обработки и систематизации информации, способности работать с различными информационными источниками;
- носить самостоятельный творческий характер;
- соответствовать требованиям логичного и четкого изложения материала, доказательности и достоверности фактов;
- правильно оформлена (иметь четкую структуру, завершенность, правильное оформление библиографических ссылок и самой библиографии, включающей список нормативных правовых актов, научной, учебной литературы и справочного материала, аккуратно исполнена).

2. Выбор темы выпускной квалификационной работы

Тема ВКР должна быть актуальной и учитывать потребности теории и практики. Выбор темы происходит на основе примерной тематики выпускных работ, разработанной кафедрой и утвержденной приказом ректора, или тема может быть предложена самим студентом с учетом его научно-практических интересов с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. Тема ВКР выбирается студентом не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

При выборе темы ВКР студент может обращаться за консультациями к заведующему кафедрой и профессорско-преподавательскому составу кафедры. Запрещается дублирование тем в одной учебной группе.

После того как выпускник определился с темой ВКР, он пишет соответствующее заявление. Заведующий выпускающей кафедрой заявление рассматривает, после чего закрепляется руководителем выпускной квалификационной работы. Тема ВКР и руководитель ВКР утверждаются приказом ректора МГЭУ.

3. Контроль кафедры за подготовкой выпускной квалификационной работы

Общее руководство и контроль над своевременным выполнением выпускниками ВКР осуществляет заведующий выпускающей кафедрой, непосредственное – руководитель ВКР.

После утверждения темы ВКР руководитель выдает выпускнику дипломное задание, затем выпускник разрабатывает план - график выполнения ВКР и согласовывает его с руководителем ВКР.

Руководитель ВКР:

а) дает оценку и вносит коррективы в предложенный выпускником проект плана работы, разбивки на разделы и подразделы, определяет их примерные объемы, сроки представления в первом варианте;

б) проверяет, насколько обстоятельно подобраны студентом научная литература, нормативные правовые акты и другие источники по теме, помогает выделить наиболее важные из них; ориентирует выпускника на составление полной библиографии по теме, изучение практики и т.д.;

в) проводит консультации, на которых обсуждает с выпускником проделанную работу, возникшие трудности, дает рекомендации по их преодолению;

г) после завершения подготовки выпускником ВКР представляет на выпускающую кафедру письменный отзыв о работе выпускника в период подготовки ВКР.

Кафедра периодически заслушивает сообщения руководителей ВКР о ходе подготовки выпускниками ВКР. При необходимости выпускники могут приглашаться на заседания кафедры или на беседу к заведующему кафедрой.

4. Подготовка выпускной квалификационной работы

При работе над ВКР студент обязан:

а) всесторонне изучить определенную проблему в области управления, ее теоретические и практические аспекты;

б) проанализировать научную литературу (монографии, научные публикации и т.д.) и нормативные правовые акты по теме исследования;

в) собрать, изучить и обобщить практику работы различных органов управления в соответствующей области. При сборе и обобщении материалов следует отбирать не только положительные, но и отрицательные факты, критически оценивать теорию и практику. Вместе с тем критика не должна быть голословной. Она должна носить объективный и конструктивный характер. Отстаивая свою точку зрения, выпускник должен обосновать ее, проявляя корректное отношение как к ученым, так и к практикам;

г) на основе изучения различных материалов, а также исходя из темы исследования, выработать собственное суждение по соответствующей проблеме, отношение к существующим научным позициям, точкам зрения, практике управления;

д) сформулировать свои предложения по совершенствованию практики управления и с соответствующим обоснованием.

При написании ВКР используются следующие источники: научная и учебная литература, нормативные правовые акты, а также другие источники, необходимые в силу специфики темы.

Содержание ВКР должно соответствовать ее теме.

5. Подбор и изучение литературы

Правильный подбор управленческой и другой специальной литературы в значительной мере определяет качество написания ВКР.

Подбор литературы рекомендуется начать с выяснения места темы в изучаемой дисциплине. С этой целью необходимо ознакомиться с программой по дисциплине, просмотреть планы практических занятий, рекомендованную к ним обязательную и дополнительную литературу.

Знакомиться с литературой целесообразно в следующей последовательности: нормативные документы (законы и подзаконные акты), научные издания, учебные и учебно-методические издания, статистические данные. Знакомиться с источниками следует в поряд-

ке, обратном хронологическому, то есть вначале целесообразно изучить самые свежие публикации, затем – прошлогодние, потом – двухгодичной давности и т.д.

За исключением первоисточников используемая литература не должна быть старше пяти лет.

При подборе нормативных правовых актов целесообразно использовать возможности тематического поиска документов в справочных правовых системах «Консультант+», «Гарант», а также в других справочных системах. Эти справочно-информационные системы облегчают тематический поиск документов, а также позволяют быстро найти документ при наличии информации об органе, принявшем документ, дате принятия, номере документа. Кроме того, документы в данных электронных системах, как правило, содержат комментарии и ссылки на другие нормативные акты.

При изучении периодических изданий лучше всего использовать последние за год номера журналов, в которых имеется указатель статей, опубликованных за год.

Можно рекомендовать следующую последовательность действий, помогающую почерпнуть главное в любом издании. Информация анализируется в следующем порядке: заглавие; фамилия автора; наименование издательства (или учреждения, выпустившего книгу); время издания; количество изданий (первое, второе и т.д.); аннотация; оглавление; введение или предисловие; справочно-библиографический аппарат (список литературы, указатели и т.д.); иллюстративный материал и первые предложения абзацев в представляющих интерес главах.

Наименование издательства может содержать информацию о качестве опубликованного материала. Современные книжные издательства специализируются на определенной тематике и предъявляют разные требования к качеству работ.

Если книга выпущена учреждением, то она, как правило, отражает взгляды какой-то школы. Анализ такой книги исследователем должен быть направлен на поиск новых положений. Однако их следует оценивать критически.

Время издания отражает особенности того исторического периода, в которых писалась книга.

Аннотация помещается в начале книги и содержит, как правило, раскрытие цели подготовки издания и характеристику потенциального круга читателей.

Во введении или предисловии наиболее часто раскрываются причины анализа исследуемых проблем, более подробно раскрывается цель книги.

Справочно-библиографический аппарат позволяет судить об обоснованности положений, выдвигаемых автором. Следует просмотреть список литературы, приводимый в конце издания, а также библиографические ссылки в тексте. Изучив список литературы, можно получить информацию о проведенных исследованиях в изучаемой области. Иллюстративный материал в представляющих интерес главах позволяет в кратчайший срок уяснить основные положения по исследуемым проблемам. Наличие рисунков, графиков, схем, как правило, свидетельствует о высоком качестве проработки автором изучаемых проблем.

Поскольку первое предложение, как правило, отражает основную мысль абзаца, то для уяснения смысла текста в целом достаточно прочитать начальные предложения.

При наличии достаточного времени вызвавший интерес материал изучается более внимательно с необходимыми пометками. При необходимости сведения могут быть выписаны или ксерокопированы. В ходе изучения литературы необходимо сразу же составлять библиографическое описание отобранных изданий, которое производится в строгом соответствии с порядком, установленным для библиографического описания произведений печати. На основании произведенных записей составляется список литературы.

5.1. Особенности работы с литературой

Основой написания ВКР является предварительное изучение основ библиографии – области деятельности, главной общественной функцией которой является целенаправленная передача читателям информации о произведениях печати.

Ориентировочные сведения можно почерпнуть в библиотечных каталогах. Различают два вида каталогов: читательские (справочно-рекомендательные) и служебные (литература секретная и для служебного пользования), в которых содержатся полностью сведения обо всех книгах, находящихся в фондах данной библиотеки, а также в журналах, газетах и т.п. По группировке материалов читательские каталоги делятся на несколько разделов: алфавитные, систематические, предметные и др.

Алфавитный каталог содержит описание книг, расположенных в порядке алфавита фамилий авторов или заглавий книг (авторы которых не обозначены).

Систематический каталог является основным в библиотеках, содержит библиографическое описание книг по отраслям знаний в соответствии с их содержанием.

Предметный (тематический) каталог – определяет литературу по конкретной теме, проблеме или вопросу.

Работу с научной литературой целесообразно построить в следующем порядке:

- 1) общее ознакомление с произведением в целом по оглавлению и беглый просмотр книги, статьи, рукописи, архивного материала и т.п.;
- 2) выборочное чтение материала применительно к тематике курсовой работы;
- 3) чтение в порядке последовательного расположения материала и глубокого изучения наиболее важного текста;
- 4) составление плана прочитанного материала, конспекта или тезисов, систематизация сделанных выписок;
- 5) оформление новой информации на различного рода носителях;
- 6) повторное чтение материала и сопоставление его с другими источниками информации;
- 7) чтение с одновременным использованием различных справочных материалов: энциклопедий, карточек и т.п.

Наиболее распространенной и приемлемой формой накопления научной информации являются записи различного рода при чтении книг, журналов, газет, других источников письменной информации.

Приемы записей, выполняемых при чтении книг и других публикаций, включают:

- 1) записи в виде дословной выдержки из какого-либо текста с указанием источника информации и автора цитаты;
- 2) записи в свободном изложении с точным сохранением содержания источника и автора;
- 3) составление конспекта по материалам прочитанной книги, статьи и т.п.;
- 4) выделение и подчеркивание смысловых выражений, цитат, фраз на собственном экземпляре книги, журнала, газеты;
- 5) запись цитат с собственными комментариями применительно к теме исследования;
- 6) дословные записи в виде цитат, приемов образной речи, литературных оборотов, афоризмов;
- 7) ксерокопирование текста;
- 8) изложение своих замечаний по прочитанному материалу в виде конспективных записей;
- 9) данные об источнике информации (автор, название, издательство, год, стр.).

Выписки можно делать своими словами. Особенно важные места рекомендуется записать дословно, например, высказывание авторов по той или иной принципиальной проблеме или точку зрения известного экономиста по дискуссионному вопросу. При дословных выписках обязательно нужно делать пометку, кто автор, как называется работа, издательство, год издания, страницы.

Целесообразно каждый выписанный абзац озаглавить соответствующей проблемой. Это поможет сгруппировать материал по главам и параграфам ВКР.

5.2. Подбор и обработка статистических данных

Статистические данные являются ценными только в том случае, если они подтверждают (опровергают) гипотезу или с их помощью делаются какие-либо выводы и обобщения.

Наряду с официальными статистическими сообщениями, опубликованными в печати, можно также использовать фактические данные из книг, брошюр, газетных или журнальных статей (ссылка на источник обязательна).

Не следует приводить большое количество цифрового материала. Наиболее оптимальным является представление его по анализируемому аспекту в виде 2–3 таблиц, графиков или диаграмм с пояснениями, анализом и выводами. Таблицы, графики, диаграммы должны быть пронумерованы, озаглавлены и иметь ссылку на источник. Приводимые в таблице данные должны иметь одинаковую степень округления, например, 0,1 или 1,0 (приложения 7, 8).

6. Структура выпускной квалификационной работы

В своем содержании ВКР должна иметь органическое внутреннее единство, логику изложения, завершенность раскрытия темы.

ВКР должна носить творческий характер (использование оригинальных документов, материалов эксперимента, исследования и др.) и быть правильно оформленной (чёткая структура, завершенность, оформление библиографических ссылок на документы и списка литературы в соответствии с ГОСТами, аккуратность исполнения и др.). Выпускник должен чётко изложить, какие основные положения и полученные результаты он представляет к защите.

При написании ВКР выпускник использует имеющуюся по теме ВКР учебную и специальную научную литературу, анализирует действующие законодательные и подзаконные акты, в том числе – практику их применения, а также другие источники, если это обуславливается спецификой темы. При использовании указанных источников в тексте работы обязательны ссылки на них.

Заемствование текста из авторских литературных произведений без ссылки на них (т.е. плагиат, списывание) не разрешается, более того, такая работа возвращается выпускнику после проверки в системе «Антиплагиат» экспертом, назначенным приказом ректора МГЭУ, как несамостоятельно выполненная. Допустимая доля заимствования составляет 50%.

Следует обратить внимание на стиль и язык изложения, обеспечение лаконичности и четкости формулировок, точность определений, разнообразие употребляемых слов, литературную форму выражения мысли.

ВКР оформляется в виде текстуальной части с приложением таблиц и рисунков.

ВКР имеет **титульный лист**, на котором должны быть указаны: фамилия, имя, отчество выпускника, курс и факультет, где он обучается, фамилия, имя, отчество руководителя ВКР, его должность, ученое звание, ученая степень, графа «Рекомендовать к защите». Номер страницы на титульном листе не проставляется (приложение 1).

На второй странице дается **содержание (оглавление)**, в котором в порядке очередности располагаются: введение, названия трех глав с разбивкой на параграфы, заключение, список использованных источников (нормативных правовых актов, учебной и научной литературы) и приложения.

Список сокращений, используемых в работе, если он есть, располагается перед введением. Номер страницы при этом не проставляется (приложение 2).

Во введении (2–3 страницы) раскрывается актуальность темы; ее новизна и практическая значимость; уровень разработки; цели и задачи данной работы, ее предмет и объект; исходные теоретические идеи, источники; положения, выносимые на защиту; структура работы (приложение 3).

В основной части раскрываются сущностные основы, структурные и динамические аспекты исследуемого явления или процесса, дается их теоретическое обоснование с широким использованием специальной литературы и статистических материалов.

Рассмотрение каждого вопроса завершается выводом, в котором дается экономическая оценка исследуемого вопроса, осуществляется логический переход к последующему изложению. Объем основной части – до 50 страниц.

Основная часть ВКР, как правило, состоит из трех глав, в которых должны найти отражение сформированные в ходе изучения дисциплин учебного плана ряд компетенций. Для решения данной задачи предлагается следующий алгоритм формирования структурных компонентов основной части ВКР.

В первой главе рассматривается сущность и теоретические основы исследуемого организационно-управленческого явления или процесса. Базой для данного исследования являются полученные выпускником основы экономических знаний. Выявляются их предпосылки, условия развития, характеризуется структура (или классификация), анализируются показатели и значимость, описываются методики (методика), на основе которых будет изучаться современное состояние объекта и предмета ВКР в последующих частях работы.

Во второй главе характеризуются состояние, динамика, проблемы, а также тенденции развития исследуемого явления или процесса (как правило, за последние несколько лет), в том числе на основе изучения соответствующих нормативных и правовых документов. Выявляются и оцениваются отклонения практики от теории, устанавливаются положительные и негативные тенденции с помощью инструментов стратегического анализа, направленного на разработку и осуществление стратегий организации, взаимосвязи между ними для обеспечения конкурентоспособности.

В третьей главе описываются способы устранения или ослабления негативных тенденций, при этом формулируются конкретные рекомендации на основе принятого организационно-управленческого решения и готовности нести за него ответственность с позиции социальной значимости. В обязательном порядке часть из них должна касаться построения и развития профессиональной карьеры персонала и разработки и реализации корпоративной социальной политики организации (образец оформления текста основной части представлен в приложении 4).

В заключении подводятся итоги исследования, формулируются краткие, самостоятельные выводы по содержанию работы. Как правило, содержательный аспект заключения определяется поставленной в работе целью и сформулированными задачами. Рекомендуемый объем заключения – 2–3 страницы.

В конце работы дается **список использованных источников**, который включает перечень нормативных правовых актов, а также научной и учебной литературы. Перечень нормативных правовых актов должен включать законы РФ, кодексы, указы Президента, постановления Правительства, приказы Министерств, инструкции, нормативно-правовые акты субъектов РФ, нормативно-правовые акты местного самоуправления. Далее следует список научной и учебной литературы – диссертационные исследования, учебные пособия и монографии российских и зарубежных авторов, статьи из журналов и газет.

В список использованных источников включаются только использованные источники при написании ВКР. Общий рекомендуемый объем – не менее 35 источников (приложение 11).

ВКР может иметь **приложения**, представленные схемами, таблицами, графиками, аналитическими справками, подтверждающими теоретические положения и практические рекомендации, содержащиеся в исследовании.

6.1. Типичные ошибки, встречающиеся при написании ВКР

Главным недостатком первоначального варианта ВКР является ее поспешное выполнение и небрежное оформление.

Довольно часто в работе допускается дословное списывание материала (через абзац и при этом без всякой связи) из учебников, учебных пособий, брошюр, журнальных статей и т.п. Нередко используются устаревшие источники более чем пятилетней давности. Встреча-

ются грубые грамматические ошибки, ошибки в цитировании. Теоретический материал зачастую преподносится бездоказательно, излагается абстрактно, схематично, тезисно и без связи с практикой.

Статистические данные даются без анализа и сопоставления, за небольшой период, недостаточно или, напротив, в таком объеме, что они заслоняют теорию.

Содержание иногда не соответствует плану, последовательность изложения нарушается, вопросы не озаглавливаются в соответствии с пунктами плана. Отдельные теоретические положения могут противоречить друг другу. Используемая литература не полностью находит отражение в списке. Иногда список литературы отсутствует или составлен с грубыми нарушениями ГОСТа. Не делаются ссылки на первоисточники и статистический материал.

После устранения недостатков подготавливается окончательный вариант работы. Недопущение вышеперечисленных и других ошибок в первом варианте значительно повышает качество ВКР и свидетельствует о выработке выпускником навыков самостоятельного научного поиска и оформления его результатов.

7. Требования к оформлению выпускной квалификационной работы

ВКР должна быть в твёрдом переплётё (в папке), обязательно прошита (не на кольцах) или переплетена.

Перед титульным листом ВКР в файлах следующие документы:

1. Файл 1 - задание на ВКР (приложение 9).
2. Файл 2 - календарный график выполнения ВКР (приложение 10).
3. Файл 3 - отзыв руководителя ВКР о работе выпускника в период подготовки ВКР (далее - отзыв) (приложение 5).
4. Файл 4 - рецензия на ВКР.
5. Файл 5 - отзыв с места прохождения преддипломной практики.

После приложений (*при наличии*) – в файле справка о плагиате, подготовленная руководителем ВКР, с его подписью, а также в жестко закрепленном конверте СД-диск с ВКР (*все страницы: начиная с титульного листа ВКР и заканчивая последней страницей ВКР*).

Тексты ВКР размещаются университетом в электронно-библиотечной системе.

Требования к оформлению текста.

ВКР выполняется на компьютере и оформляется только на одной стороне белой бумаги.

- размер бумаги стандартного формата А4 (210 x 297 мм);
- поля: левое – 30 мм, верхнее – 20 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм;
- ориентация: книжная, альбомная допускается в случае, если *диаграммы, графики и т.д. не помещаются на лист в книжном формате*;
- шрифт: TimesNewRoman;
- кегель: 14 пт (пунктов) в основном тексте, 12 пт в сносках;
- междустрочный интервал: полуторный в основном тексте, одинарный в подстрочных ссылках;
- форматирование основного текста и ссылок – в параметре «по ширине»;
- цвет шрифта – черный;
- красная строка – 1,5 см.

Требования к нумерации страниц.

– последовательно, начиная с 3-й (4-й) страницы (введение), т. е. после титульного листа и оглавления работы, а также перечня сокращений, используемых в работе (*если он имеется в работе*);

– далее последовательная нумерация всех листов, включая разделы, заключение, список используемых источников и приложения (если они имеются в работе); нумерация стра-

ниц, на которых даются приложения, является сквозной и продолжает общую нумерацию страниц основного текста;

– номер страницы располагается в верхней части по центру.

Требования к заголовкам.

– набираются жирным шрифтом (шрифт 14 пт);

– выравнивание – по центру;

– точка в конце заголовка не ставится;

– заголовок, состоящий из двух и более строк, печатается через один междустрочный интервал;

– заголовок не имеет переносов, то есть на конце строки слово должно быть обязательно полным.

Требования к оформлению приложений:

– материал, дополняющий текст работы, допускается помещать в приложениях. Приложением может быть графический материал, таблицы большого формата и т.д.;

– приложения используются только в том случае, если они дополняют содержание основных проблем ВКР и носят справочный или рекомендательный характер;

– в тексте работы на все приложения должны быть ссылки;

– приложения оформляют как продолжение работы на последующих листах формата А4, А3, А4 х 3, А4 х 4, А2, А1 или выпускают в виде самостоятельного документа. Приложения располагаются в порядке ссылок на них в тексте работы;

– каждое приложение начинается с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и имеет тематический заголовок.

При наличии в ВКР более одного приложения они нумеруются арабскими цифрами (без знака №), например «Приложение 1», «Приложение 2» и т.д.

Текст ВКР должен быть тщательно выверен **выпускником**, который несет ответственность за опечатки и ошибки, возникшие вследствие перепечатки.

Ориентировочный объем работы – 50–60 страниц печатного текста, исключая приложения.

ВКР должна быть подписана выпускником на последней странице ВКР ~~но~~е приложения (при их наличии) (приложение 12).

После завершения подготовки выпускником ВКР она предоставляется руководителю ВКР для написания отзыва.

В соответствии с приказом ректора ВКР подлежат рецензированию. Для проведения рецензирования работы передаются рецензентам, которые, как правило, назначаются из числа профессорско-преподавательского состава выпускающей кафедры, не являющиеся руководителями рецензируемой работы.

Срок сдачи ВКР на выпускающую кафедру контролируется руководителем ВКР с тем расчетом, чтобы обеспечить ознакомление выпускника с отзывом и рецензией не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР. Как правило, оптимальным сроком для сдачи ВКР является первый день обзорных лекций и консультаций перед государственными аттестационными испытаниями.

При поступлении на выпускающую кафедру ВКР, соответствующей установленным требованиям, заведующим кафедрой принимается решение: рекомендовать/ не рекомендовать к защите.

ВКР передается в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до защиты.

В период проведения обзорных лекций и консультирования выпускников по вопросам, включенным в программу государственного экзамена, проводится предварительная защита ВКР (далее – предзащита).

По решению заведующего выпускающей кафедры по согласованию с руководителями ВКР к процедуре предзащиты привлекаются наиболее подготовленные выпускники для показа остальным процедуры защиты ВКР.

Процедура предзащиты проходит в том же порядке, что и защита ВКР. Единственным отличием является то, что комиссия формируется из числа профессорско-преподавательского состава выпускающей кафедры в количестве не менее 3-х человек с обязательным присутствием руководителя ВКР

8. Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК. Расписание защиты ВКР доводится до выпускников не позднее, чем за 30 календарных дней до дня проведения первого государственного аттестационного испытания: государственного междисциплинарного экзамена.

Выпускник получает слово для выступления, на которое ему отводится обычно 7-10 минут.

Выступление, как правило, сопровождается заранее подготовленной и согласованной с руководителем ВКР презентацией и/или каждому члену ГЭК предоставляется материал презентации на бумажном носителе (приложение 6).

Доклад начинается со слов обращения к комиссии: «Уважаемый председатель, уважаемые члены Государственной экзаменационной комиссии! Вашему вниманию представляется доклад...». Далее освещаются данные, представленные на титульном листе ВКР и на первом слайде (листе) презентации (материал презентации на бумажном носителе): тема, автор, руководитель ВКР, рецензент ВКР.

Дальнейшая структура доклада должна строиться на основании рассмотрения положений раздела «Введение»: *актуальность, формулировка целей и задач* и т.д. Презентацию данной части доклада следует продемонстрировать не более чем на трех слайдах.

Доклад выполненных работ *по основной части ВКР по разделам* следует строить в «привязке» к поставленным задачам и новизне решений. При освещении выполненных этапов работ целесообразно использовать фразы типа: «*В рамках первой (второй, третьей) поставленной задачи было выполнено...*»; «*Впервые при решении задачи было использовано...*»; «*Сделаны выводы о необходимости...*». В презентацию (материал презентации на бумажном носителе) данной части доклада следует включать слайды, отражающие ключевые моменты решения поставленных задач: структуру объекта (предмета) исследования, таблицы классификации методов исследования; графики, таблицы, схемы, рисунки (скриншоты) реализации и результатов аналитического и эмпирического исследования, моделирования; формулы, графики, таблицы, рисунки, подтверждающие новизну, социальную и/или экономическую эффективность предложенных решений.

В заключительной части доклада освещаются и презентуются основные результаты работы, сделанные выводы и предложения в привязке к поставленной цели, задачам работы с подчеркиванием новизны предложенных решений и достигнутых количественных показателей улучшений (деятельности).

Выпускник должен сделать свой доклад свободно, не читая письменного текста. В ходе доклада должны быть использованы только те графики, диаграммы и схемы, которые приведены в ВКР. Использование в выступлении данных, не использованных в ВКР, недопустимо.

После доклада выпускник отвечает на вопросы членов ГЭК. Время для ответов на вопросы и обсуждения работы, как правило, не превышает 10–15 минут.

После ответов на вопросы членов ГЭК выступает руководитель ВКР работы, а в случае его отсутствия председатель комиссии зачитывает его письменный отзыв.

Далее выступает рецензент ВКР, а в случае его отсутствия председатель ГЭК зачитывает рецензию. Выпускник отвечает на замечания, зафиксированные в рецензии.

Ответы на вопросы членов ГЭК на замечания рецензента ВКР должны быть краткими: по существу поставленного вопроса. При ответах выпускник должен проявить владение материалом, что учитывается членами ГЭК при оценке уровня его подготовленности к решению профессиональных задач.

Процедура защиты ВКР для выпускников с ограниченными возможностями устанавливается отдельными документами МГЭУ.

Образец оформления титульного листа

Автономная некоммерческая организация высшего образования
Московский гуманитарно-экономический университет
АНО ВО МГЭУ

Факультет экономики и управления
Кафедра менеджмента

Группа МО-41

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Организационно-экономический механизм повышения качества продукции и конкурентоспособности предприятия

Выпускник (-ца) _____ **Иванов Иван Иванович**
(подпись)(Ф.И.О.)

Руководитель ВКР _____ **Карпов Андрей Сергеевич**
(подпись)(Ф.И.О.)

«Рекомендовать к защите»
Зав. кафедрой менеджмента
_____ **Бабешин М.А.**
(подпись)
« ____ » _____ 2018 г.

Москва, 2018

Образец оформления оглавления ВКР

Оглавление

Введе- ние	3
Глава 1. Теоретические основы совершенствования организационной структуры управления	5
1.1. Сущность, функции и свойства организационной структуры управле- ния.....	5
1.2. Основные методы совершенствования организационных структур управления.....	14
1.3. Методика оценки эффективности структуры управления организации	21
Глава 2. Анализ структуры управления ООО «Прайс-Н»	26
2.1. Краткая характеристика деятельности ООО «Прайс-Н».....	26
2.2. Оценка эффективности структуры управления ООО «Прайс-Н»	33
Глава 3. Основные направления совершенствования структуры управле- ния ООО «Прайс-Н»	42
3.1. Предложения по совершенствованию структуры управления ООО «Прайс-Н».....	42
3.2. Обоснование эффективности рекомендаций по совершенствованию структуры управления ООО «Прайс-Н».....	50
Заключение	56
Список литературы	58
Приложения	61

Образец оформления введения ВКР

Введение

Сложные условия хозяйствования, обусловленные мировым финансово-экономическим кризисом, подвигли руководство многих российских предприятий к более пристальному анализу возможных путей совершенствования системы управления организации. Последнему в немалой степени способствовал и повсеместный переход на новые стандарты управления.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы(далее по тексту - ВКР)заключается в том, что совершенствование организационной структуры управления является неотъемлемым условием эффективного функционирования предприятия. *Во-первых*, процесс разработки направлений совершенствования структуры управления организации позволяет максимально использовать современные достижения теории и практики управления. *Во-вторых*, необходимость внесения корректив в организационную структуру управления требует комплексного анализа недостатков в деятельности хозяйствующих субъектов. *В-третьих*, опыт совершенствования организационной структуры управления может быть использован специалистами в сфере экспертно-оценочной деятельности.

Объектом исследования в работе выступает ООО «Прайс-Н».

Предмет исследования - совокупность отношений, возникающих в процессе функционирования системы управления ООО «Прайс-Н».

Цель настоящего исследования- на основе современных положений теории управления и анализа эффективности структуры управления ООО «Прайс-Н» разработать и обосновать предложения по ее совершенствованию.

Для достижения указанной цели в работе были поставлены следующие **задачи**:

- проанализировать сущность, функции и свойства организационной структуры управления;
- рассмотреть основные методы совершенствования организационных структур управления;
- рассмотреть методику оценки эффективности структуры управления организации;
- дать краткую характеристику деятельности ООО «Прайс-Н»;
- проанализировать эффективность структуры управления ООО «Прайс-Н»;
- разработать предложения по совершенствованию структуры управления ООО «Прайс-Н»;
- обосновать эффективность рекомендаций по совершенствованию структуры управления ООО «Прайс-Н».

Теоретическо-методологическую основу исследования составляют научные труды таких отечественных и зарубежных специалистов в области хозяйственного управления, как Альберт М., Бишоп Р.Д., Брэдик У.Д., Веснин В.Р., Гибсон Дж.Л., Дорф Р., Кочеткова А.И., Логунова И.В., Мескон М., Огарков А.А., Смирнов С.В., Хедоури Ф. и др.

Информационной базой ВКР являются нормативно-правовые акты, монографии, учебные пособия, статьи периодической печати, а также ресурсы интернета.

Структура ВКР. ВКР состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений (общий объем - 65 стр.).

Образец оформления текста ВКР

Глава 1. Теоретические основы совершенствования организационной структуры управления

1.1. Сущность, функции и свойства организационной структуры управления

Организация – это пространственно-временная структура производственных и управленческих факторов. Данные факторы «взаимодействуют» между собой с целью получения максимальных качественных и количественных результатов производственной и управленческой деятельности в самое короткое время и при минимальных затратах факторов производства¹.

Определим общие признаки организации:

- определение ее характера кадрами и менеджментом;
- объединение управленческих процессов, которые могут взаимодействовать нецеленаправленно или неэффективно;
 - сохранение запланированного порядка управленческого процесса, а также и оперативного, который зависит от ситуации реагирования работников и менеджера организации;
 - определение незапланированных действий, которые предполагают установление ответственности в менеджменте;
 - определенная, зависящая от управленческого процесса гибкость, которая обеспечивает функционирование системы в изменяющихся условиях².

¹ См.: *Быкова А.Д.* Организационные структуры управления. – М.: Инфра-М, 2015. – С.289.

² См.: *Иванова Т.Ю., Приходько В.И.* Теория организации. – СПб.: Питер, 2014. – С.35.

Образец оформления отзыва руководителя ВКР

Автономная некоммерческая организация высшего образования
Московский гуманитарно-экономический университет

Факультет экономики и управления
Кафедра менеджмента

ОТЗЫВ

руководителя ВКР Радионова А.Ю., доцента кафедры менеджмента, к.э.н., доцента
о работе выпускника БОБКО Ивана Васильевича
в период подготовки выпускной квалификационной работы
на тему «Профориентация и адаптация персонала в условиях экономической нестабильно-
сти»

Данная бакалаврская работа посвящена достаточно актуальной теме.

Содержание работы, логика проведенного анализа Бобко И.В., а также полученные результаты соответствуют обозначенной автором основной цели исследования.

В соответствии с поставленной целью автор последовательно решает задачи, предусмотренные исследованием.

Успешному решению поставленных в работе задач способствовали, прежде всего, высокий уровень общетеоретической подготовки автора, использование им значительного количества учебных и научных источников, применение системного метода при анализе проблем предмета исследования. Эти и другие обстоятельства позволили автору работы провести глубокое, логически стройное исследование столь сложной, но весьма актуальной проблемы.

Хочется отметить, что выпускник в ходе работы над выпускной квалификационной работой в целом показал себя грамотным и настойчивым исследователем, достаточно правильно реагировал на замечания руководителя ВКР в ходе процесса написания ВКР.

Исследование автора отличает лаконичность и достаточная аргументированность сделанных выводов и предложенных рекомендаций.

Выводы:

В ходе работы над ВКР Бобко И.В. показал высокую теоретическую и практическую подготовку в части решения конкретных задач, обусловленных целью ВКР. Оформление ВКР полностью отвечает требованиям ГОСТа.

Руководитель ВКР
доцент кафедры менеджмента,

к.э.н., доцент

А.Ю. Радионов

«__» _____ 201_г.

Образец оформления презентации

**Выпускная квалификационная
работа Петрова Н.П. на тему**

**ИССЛЕДОВАНИЕ И
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ
ОРГАНИЗАЦИИ**

Руководитель к.э.н., доцент Радионов А.Ю.

Москва, 2017

• Цель работы:

провести исследование корпоративной культуры фирмы и её влияние на эффективность управления персоналом на примере ПАО «Рога и копыта», а также разработать рекомендации по её совершенствованию.

Задачи работы:

- - рассмотреть корпоративную культуру как часть системы управления организацией;
- - дать характеристику основным методам совершенствования организационных структур управления;
- - рассмотреть методы оценки корпоративной культуры;
- - дать общую характеристику ПАО «Рога и копыта» и ее организационной структуры;
- - провести анализ основных составляющих корпоративной культуры ПАО «Рога и копыта»;
- - разработать рекомендации по совершенствованию корпоративной культуры.

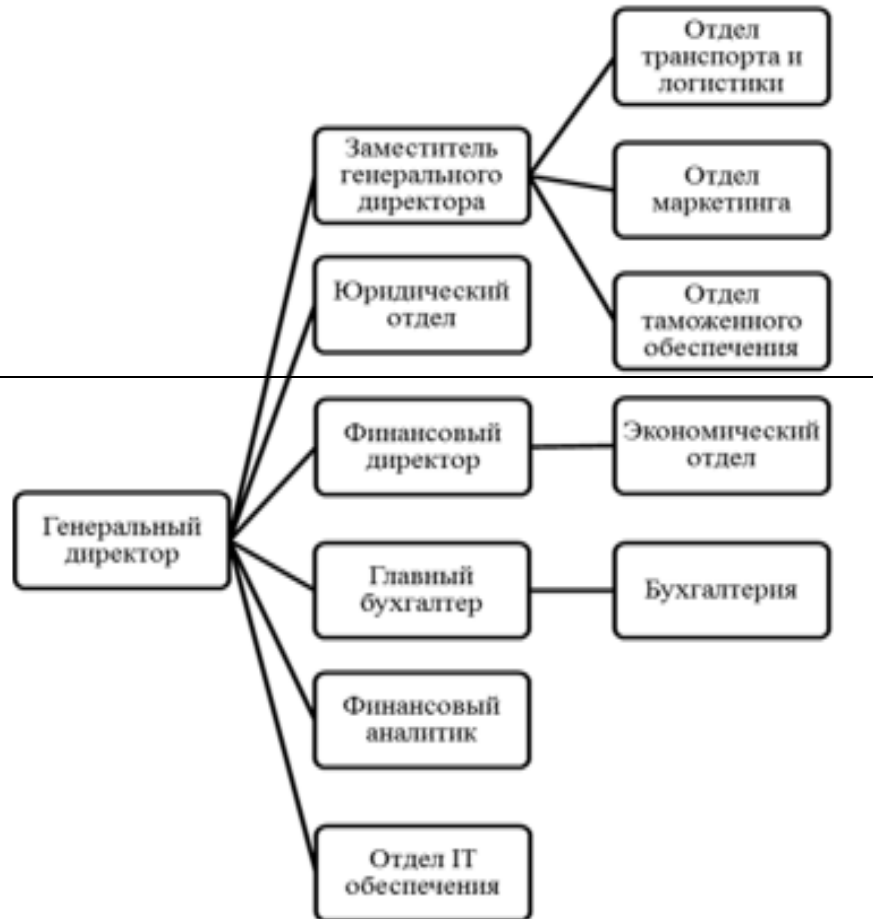
• Объект работы:

ПАО «Рога и копыта»

• Предмет работы:

совокупность отношений, возникающих в процессе формирования и развития корпоративной культуры.

Структура управления ПАО «Рога и копыта»



Образец оформления таблиц в ВКР

Таблица 1

**Возрастная структура производственного оборудования
ООО «Стройсервис», %**

Срок использования оборудования	○ Год		
	1997 г.	2007 г.	2017 г.
Все оборудование (на конец года)	100	100	100
до 5 лет	29,4	4,7	0,7
6–10 лет	28,3	10,6	5,8
11–15 лет	16,5	25,5	22,0
16–20 лет	10,8	21,0	24,6
более 20 лет	15,0	38,2	46,9

Образец оформления рисунков в ВКР

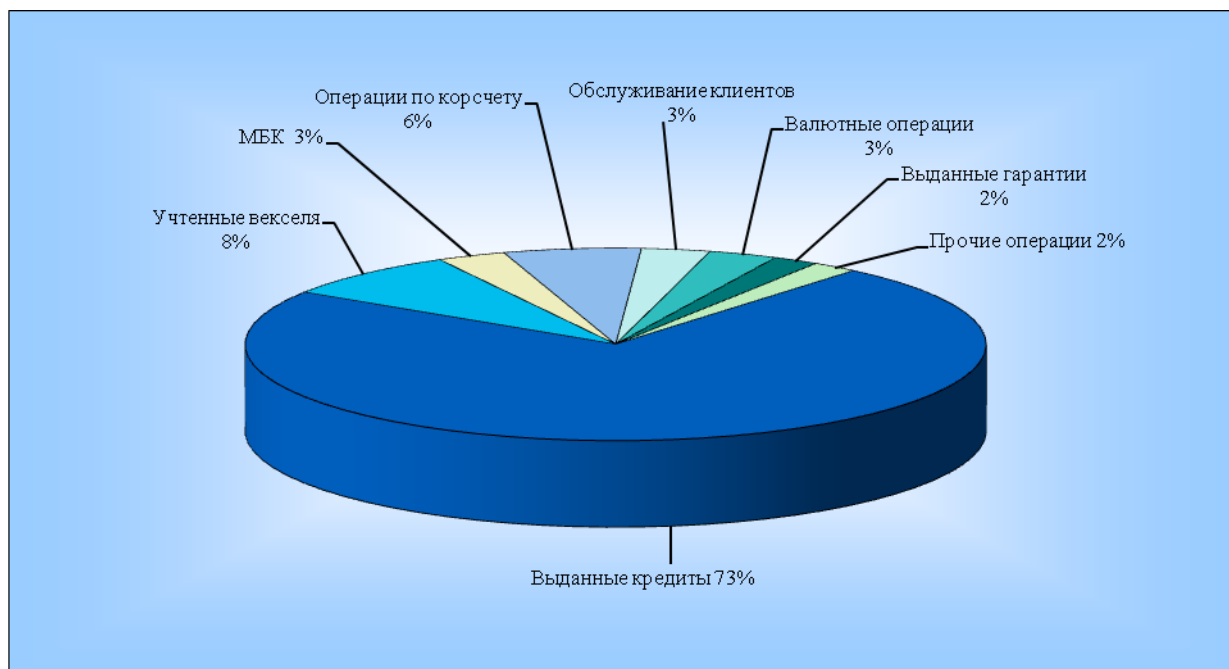


Рис. 1. Структура доходов ООО «XXX» в 2017 г.

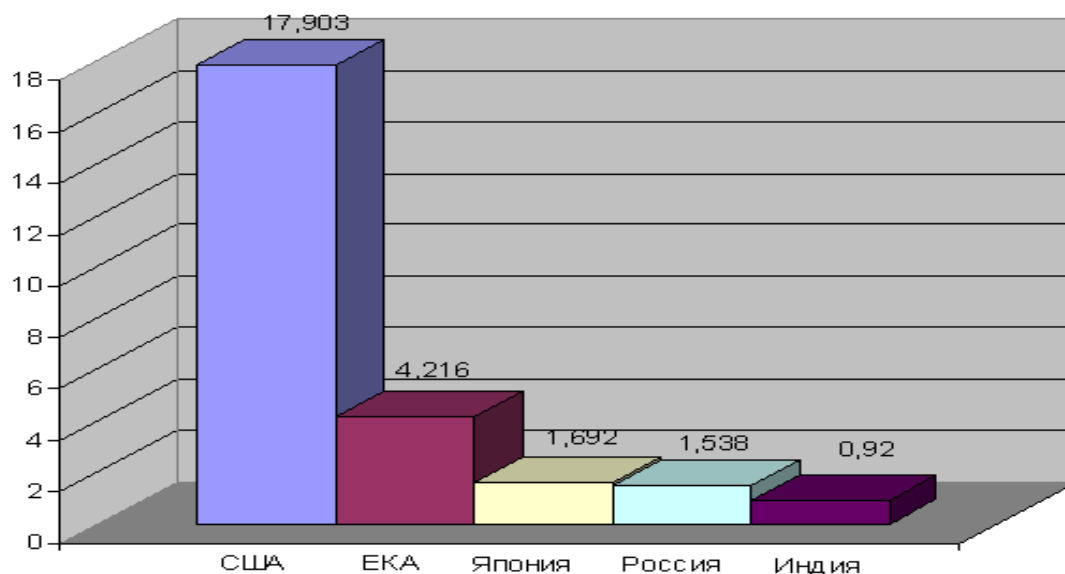


Рис. 2. Объем финансирования космической деятельности по странам (агентствам) в 2017 г., млрд дол.

Образец оформления задания на ВКР

Автономная некоммерческая организация высшего образования
Московский гуманитарно-экономический университет
(АНО ВО МГЭУ)

Факультет экономики и управления
Кафедра менеджмента

Группа МО-41

Задание на выпускную квалификационную работу

Иванову Петру Петровичу

1. Тема: «Совершенствование подготовки персонала организации в современных условиях»

2. Срок сдачи ВКР: 15.05.2018

3. Исходные данные по работе: Базовая и учебная литература, фундаментальные теоретические труды, справочная литература.

4. Содержание ВКР:

Глава 1. Теоретические основы исследования подготовки персонала организации

Глава 2. Анализ подготовки персонала в ПАО «Рога и копыта»

Глава 3. Основные направления совершенствования подготовки персонала в организации

Заключение

Дата выдачи задания

Руководитель ВКР

Радионов А.Ю.

Задание получил

Иванов

П.П.

Образец оформления календарного графика выполнения ВКР

Календарный график выполнения выпускной
квалификационной работы

№ раздела	Содержание раздела	Срок	
		Начала	Окончания
1	Получение задания и инструктаж по написанию ВКР у руководителя ВКР	5.10.2017	
2	Подбор и изучение литературы	5.10.2017	25.12.2017
3	Написание введения и первой главы и предоставление руководителю ВКР	25.12.2017	30.01.2018
4	Написание второй главы и предоставление руководителю ВКР	30.01.2017	25.03.2018
5	Написание третьей главы и предоставление руководителю ВКР	25.03.2017	15.04.2018
6	Устранение недостатков и оформление ВКР	15.04.2017	25.04.2018
7	Предоставление ВКР руководителю ВКР для написания отзыва	25.04.2017	15.05.2018
8	Сдача ВКР	15.05.2017	

Руководитель ВКР _____ Радионов А.Ю.

Выпускник (ца) _____ Иванов П.П.

Образцы оформления списка используемой литературы

1. Вотяков К.А. Роль экономики в современную эпоху. – М. : Прогресс, 2012.
2. Даль В. Толковый словарь живого великорусского языка. – М. :Азбуковик, 1955. – Т. IV.
3. Кара-Мурза С.Г. Тысячелетие любви или страха? // Русский дом. <http://www.russ.ru/politics/20021101-bau.html>.
4. Ленин В.И. С чего начать // Ленин В.И. ПСС. – М., 1959. – Т. 5.
5. Родионов Ю.Н. Эффективность использования бюджетных средств по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации в современных условиях :автореф. дис. ... канд. экон. наук. – М. : ВУ, 1997.
6. Семизоров И.Н. Несколько сценариев глобального кризиса // На Невском. – 2013. – № 11. – С. 3.
7. Фарамазян Р.А., Борисов В.В. Военно-экономические аспекты национальной безопасности. – М. : Полиграфия, 2005.
8. ФЗ РФ «О борьбе с терроризмом» от 25.07.1998 г. № 130-ФЗ // Собрание Законодательства РФ. – 1998. – № 31. –Ст. 3808.
9. Цымбал В.А. Безопасность России: замыслы и реалии. – М. : Доброе слово, 2000.
10. Экономика XXI века. Вся правда: Интервью с Р. Джорданом // Независимая газета. – 2001. – 14 сент. (страница указывается в том случае, если в ней более 8 страниц).
11. Энгельс Ф. Диалектика природы // К. Маркс и Ф. Энгельс. Сочинения. – М., 1961. – Т.20.
12. Laquer W. The Terrorism Reader: A Historical Anthology / Ed. By Walter. L., 1975.
13. Marighela C. Handbuch des Stadtguerillero // Zerschlagt die Wohstandinseln der Dritten Weg. Reinbekb. Hamburg, 1971.

Образец оформления последнего листа ВКР

Выпускная квалификационная работа выполнена мною самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

«__»_____ 2018 г.
(дата сдачи ВКР)

Петров Н.П.
(подпись)(Фамилия Инициалы)

Раздел IV. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ СДАЧИ ИТОГОВОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА И ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

4.1. Критерии оценки результатов сдачи итогового междисциплинарного экзамена

В ходе ответов на основные и дополнительные вопросы каждый из членов ГЭК оценивает компетентность выпускника посредством простановки ему оценок в оценочный лист результатов государственного экзамена (далее – оценочный лист) (приложение 1).

Оценка уровня освоения компетенции проводится по всем компетенциям, выносимым для проверки в ходе государственного экзамена в соответствии с учебным планом.

Уровни освоения компетенций подразделяются на три уровня: «продвинутый» – 3, «хороший» – 2, «пороговый» – 1, в рамках которых осуществляется дифференциация оценки по четырехбалльной системе («отлично» – 5, «хорошо» – 4, «удовлетворительно» – 3, «неудовлетворительно» – 2), и оценки проставляются в колонках бланка.

По результатам выставленных оценок по уровням «продвинутый», «хороший», «пороговый» подсчитывается и в соответствующей строке бланка проставляется «средний балл».

Значение рассчитанного «среднего балла» освоения компетенций учитывается при выставлении итоговой дифференцированной оценки за итоговый междисциплинарный экзамен по четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

После окончания ответов всех выпускников члены ГЭК на закрытом заседании обсуждают результаты, оценивают их, подводят итоги, выставляют оценку за итоговый междисциплинарный экзамен («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»). По окончании заседания председатель ГЭК объявляет результаты присутствующим, как правило, с краткими комментариями. Оценка за итоговый междисциплинарный экзамен заносится в протокол заседания ГЭК. Положительная оценка заносится также в зачетную книжку.

Выпускник, не прошедший процедуру государственного экзамена в связи с неявкой по неуважительной причине или получивший оценку «неудовлетворительно», допускается к повторной сдаче через год, но не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации. Для выпускников, не прошедших процедуру государственного экзамена в установленные сроки по уважительной причине, подтвержденной документально, председателем ГЭК может быть назначен экзамен в течение 6 месяцев после завершения итоговой государственной аттестации.

4.2. Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы

В ходе защиты и ответов на вопросы каждый из членов ГЭК оценивает уровень сформированности компетенций выпускника, указанных в п. 1 настоящей программы, посредством выставления ему оценок в оценочный лист защиты ВКР (далее – оценочный лист) (приложение 2).

Уровни освоения компетенций подразделяются на три уровня: «продвинутый» – 3, «хороший» – 2, «пороговый» – 1, в рамках которых осуществляется дифференциация оценки по четырехбалльной системе («отлично» – 5, «хорошо» – 4, «удовлетворительно» – 3, «неудовлетворительно» – 2), и оценки проставляются в колонках бланка.

По результатам выставленных оценок по уровням «продвинутый», «хороший», «пороговый» подсчитывается и в соответствующей строке бланка проставляется «средний балл».

Значение рассчитанного «среднего балла» освоения компетенций учитывается при выставлении итоговой дифференцированной оценки за ВКР по четырехбалльной системе «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

После окончания защиты всех выпускников члены ГЭК на закрытом заседании обсуждают результаты защиты выпускных работ, оценивают их, подводят итоги, выставляют оценку за защиту выпускных квалификационных работ («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

По окончании заседания председатель ГЭК объявляет оценку каждому выпускнику в присутствии всей группы, как правило, с краткими комментариями.

Выпускник, не защитивший ВКР в связи с неявкой по неуважительной причине или получивший оценку «неудовлетворительно», допускается к повторной защите не ранее, чем через 10 месяцев и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена выпускником.

Выпускники, не защитившие ВКР в установленные сроки по уважительной причине (перечень которых установлен университетом в соответствующем нормативном акте), вправе пройти её в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

Раздел V. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ

Выпускникам предоставляется право подать в письменной форме апелляцию о нарушении установленной процедуры проведения ГИА и (или) о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации в апелляционную комиссию (см. Положение об апелляционной комиссии при проведении государственной итоговой аттестации в Московском гуманитарно-экономическом университете и его филиалах).

Для рассмотрения апелляций по результатам государственной итоговой аттестации в организации создаются апелляционные комиссии, которые состоят из председателя и членов комиссии.

В состав апелляционной комиссии включаются не менее 4 человек из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу организации и не входящих в состав государственных экзаменационных комиссий. Государственная апелляционная комиссия действует в течение календарного года. Апелляция подается лично выпускником в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного аттестационного испытания, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена) либо выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня подачи апелляции на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и выпускник, подавший апелляцию.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения выпускника, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления выпускника, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью выпускника.

При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации выпускника не подтвердились и (или) не повлияли на результат государственного аттестационного испытания;

об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации выпускника подтвердились и повлияли на результат государственного аттестационного испытания.

В случае удовлетворения апелляции о допущенных нарушениях процедуры проведения ГИА результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти государственное аттестационное испытание в сроки, установленные университетом.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия выносит одно из следующих решений:

об отклонении апелляции и сохранении результата государственного аттестационного испытания;

об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного аттестационного испытания.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного аттестационного испытания и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Образец оценочного листа результатов итогового междисциплинарного экзамена **ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ**

результатов государственного экзамена

ФИО выпускника _____ Группа _____

Направление подготовки 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

ДАТА _____

№ п/п	Компетенции	Уровни освоения			Итого баллов	Оценка
		1	2	3		
1.	ОК-1: способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности					
2.	ОК-2: способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах					
3.	ОК-3: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия					
4.	ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия					
5.	ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию					
6.	ОК-6: способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами					
7.	ОК-7: способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний					
8.	ОК-8: готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий					
9.	ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований					

	информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта					
10.	ОПК-2: способностью к разработке туристского продукта					
11.	ОПК-3: способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов					
12.	ПК-1: владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме					
13.	ПК-2: способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме					
14.	ПК-3: готовность к реализации проектов в туристской индустрии					
15.	ПК-4: способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства					
16.	ПК-5: способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение					
17.	ПК-6: способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности					
18.	ПК-7: способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг					
19.	ПК-8: готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме					
20.	ПК-9: готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов					
СУММА						

Шкала перевода

Балл	7 и менее	8-10	11-13	14-15
Оценка	2	3	4	5

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА	

Общий комментарий

Рекомендации:

Председатель Государственной
экзаменационной комиссии _____ / _____ /

члены Государственной
экзаменационной комиссии _____ / _____ /

_____ / _____ /

_____ / _____ /

_____ / _____ /

Образец оценочного листа защиты ВКР

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ
защиты выпускной квалификационной работы
(бакалаврской работы)

ФИО выпускника _____ Группа _____

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм, профиль: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

ДАТА _____

№ п/п	Компетенции	Уровни освоения			Итого баллов	Оценка
		1	2	3		
1.	ОК-1: способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности					
2.	ОК-2: способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах					
3.	ОК-3: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия					
4.	ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия					
5.	ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию					
6.	ОК-6: способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами					
7.	ОК-7: способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний					
8.	ОК-8: готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий					
9.	ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с					

	применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта					
10	ОПК-2: способностью к разработке туристского продукта					
11	ОПК-3: способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов					
12	ПК-1: владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме					
13	ПК-2: способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме					
14	ПК-3: готовность к реализации проектов в туристской индустрии					
15	ПК-4: способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства					
16	ПК-5: способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение					
17	ПК-6: способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности					
18	ПК-7: способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг					
19	ПК-8: готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме					
20	ПК-9: готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов					
СУММА						

Шкала перевода

Балл	7 и менее	8-10	11-13	14-15
Оценка	2	3	4	5

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА

Общий комментарий

Рекомендации:

Председатель Государственной

экзаменационной комиссии _____ / _____ /

члены Государственной

экзаменационной комиссии _____ / _____ /

_____ / _____ /

_____ / _____ /

_____ / _____ /