

Приложение 6 к ОПОП по направлению подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело» направленность
(профиль) программы –
ресторанная деятельность

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

ОДОБРЕНО
на заседании Ученого совета АНО ВО
МГЭУ от 17 января 2017 г. протокол № 15



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

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Уровень бакалавриата

Направленность (профиль) программы: ресторанная деятельность
Вид учебной деятельности: академический бакалавриат
Вид профессиональной деятельности: организационно-управленческая
научно-исследовательская
проектная

Форма обучения: очная, заочная
Год начала подготовки: 2013, 2014, 2015, 2016, 2017

На 2017-2018 учебный год

Москва, 2017

Бабешин М.А.

Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.- Нижегородский институт (филиал) МГЭУ, НН. 2017. – 76 с.

Одобрено кафедрой менеджмента. Протокол заседания кафедры от 23 октября 2016 года №10. Для студентов Московского гуманитарно-экономического университета направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Ресторанная деятельность».

© АНО ВО МГЭУ, 2017

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 итогового междисциплинарного экзамена.....	15
Раздел III. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы	43
Раздел IV. Критерии оценки результатов сдачи итогового междисциплинарного экзамена и защиты выпускных квалификационных работ	68
4.1. Критерии оценки результатов сдачи итогового междисциплинарного экзамена	68
4.2. Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы	68
Раздел V. Порядок подачи и рассмотрения апелляции	69
Приложения	71

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Цель государственной итоговой аттестации (ГИА):

- установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям ФГОС ВО направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Ресторанная деятельность», оценка качества освоения образовательной программы и степени сформированности у выпускников необходимых общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

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 43.03.03 «Гостиничное дело»;

- 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 образовательной программы бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Ресторанная деятельность» и реализуется по завершению обучения по образовательной программе. По решению Ученого совета МГЭУ государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Ресторанная деятельность» включает итоговый междисциплинарный экзамен и защиту выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

На государственную итоговую аттестацию отводится 9 зачетных единиц (324 часа) – в последнем 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 для формирования мировоззренческой позиции	Философия Психология делового общения Право Человек и его потребности Организация обслуживания в барах	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-2 - способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	История Философия Психология делового общения Иностранный язык (второй) Технология гостиничной деятельности Основы речевой коммуникации Экономика Основы гостиничного дела Социология Право Технология ресторанной продукции Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности Бухгалтерский учет и налогообложение Культурология Психология	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 использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	История Философия Основы социального государства Математика Сервисная деятельность Экономика Основы гостиничного дела Социология	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		

	Социально-экономическая статистика Концепции современного естествознания Инновации в гостиничной деятельности Современная научная картина	Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОК-4 - способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	Основы социального государства Экология Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Безопасность жизнедеятельности Основы гостиничного дела Право Управление персоналом в гостиничном бизнесе Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности Статистика ресторанного бизнеса	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 коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Иностранный язык Русский язык и культура речи Основы речевой коммуникации Экономика	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 работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	История Русский язык и культура речи Иностранный язык (второй) Профессиональная этика и этикет Человек и его потребности Культурология Психология	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 к самоорганизации и самообразованию	Сервисная деятельность Профессиональная этика и этикет Реклама в гостиничном деле Санитария и гигиена питания Основы рационального питания	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, де-		

			ловые игры		
ОК-8 - способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Физическая культура Элективные курсы по физической культуре	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-9 - способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций	Экология Безопасность жизнедеятельности Современная научная картина Безопасность производственного сырья и продуктов питания	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		

<p>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 гостиничного продукта</p>	<p>Философия Информатика Экономика гостиничного предприятия Маркетинг гостиничного предприятия Психология делового общения Проектирование гостиничной деятельности Право Информационные технологии в гостиничном сервисе Интернет-технологии Техническое и технологическое оснащение предприятий ресторанной деятельности Человек и его потребности Управление персоналом в гостиничном бизнесе Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности Организация обслуживания в барах</p>	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		
<p>ОПК-2 - способностью организовывать работу исполнителей</p>	<p>Организация гостиничного дела Гостиничный менеджмент Безопасность жизнедеятельности Проектирование гостиничной деятельности Техническое и технологическое</p>	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		

	е оснащение предприятий ресторанной деятельности Управление персоналом в гостиничном бизнесе Организация обслуживания в барах Банкеты и приемы	Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ОПК-3 - готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	Информатика Организация гостиничного дела Технология гостиничной деятельности Проектирование гостиничной деятельности Человек и его потребности Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности Химия пищевых продуктов Безопасность производственного сырья и продуктов питания Санитария и гигиена питания Основы рационального питания	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-3 владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	Экономика гостиничного предприятия Экономика предприятий питания Бухгалтерский учет и налогообложение	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		

			плинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы, деловые игры		
ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Реклама в гостиничном деле	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 -5 способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Экономика гостиничного предприятия Гостиничный менеджмент Экономика предприятий питания Химия пищевых продуктов	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, де-		

			ловые игры		
ПК -9 способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг	Маркетинг гостиничного предприятия Социально- экономическая статистика Экономика предприятий питания Статистика ресторанного бизнеса	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисци- плинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисци- плинарный экзамен Защита выпускной квалифика- ционной работы
		Повышен- ный	Вопросы для самоконтроля по дисци- плинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисци- плинам, тестовые задания, контрольные задания, зада- ния для самостоя- тельной работы, де- ловые игры		
ПК-10 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Маркетинг гостиничного предприятия Концепции современного естествознания Технология ресторанной продукции Реклама в гостиничном деле	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисци- плинам	Итоговые зачеты и экзамены	Итоговый междисци- плинарный экзамен Защита выпускной квалифика- ционной работы
		Повышен- ный	Вопросы для самоконтроля по дисци- плинам, тестовые задания, контрольные задания		
		Высокий	Вопросы для самоконтроля по дисци- плинам, тестовые задания, контрольные задания, зада- ния для самостоя-		

			тельной работы, деловые игры		
ПК-11 готовностью к применению инновационных технологий гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей	Психология делового общения Инновации в гостиничной деятельности Организация обслуживания в барах Банкеты и приемы	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-12 готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования	Математика Гостиничный менеджмент Проектирование гостиничной деятельности Компьютерный практикум	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-13 готовностью самостоятельно	Стандартизация и контроль качества гостиничных	Пороговый	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам	Итоговый зачет	Итоговый междисциплинарный экзамен

находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности формирования гостиничного продукта соответствии требованиями потребителя	и	услуг Инновации в гостиничной деятельности Бухгалтерский учет и налогообложение Компьютерный практикум	Повышенный	Вопросы для самоконтроля 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-14 готовностью организации выполнению проектов гостиничной деятельности	к и в	Экология Организация гостиничного дела Информационные технологии в гостиничном сервисе Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности Инновации в гостиничной 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		

Раздел II. ПРОГРАММА ИТОГОВОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА

ПРЕДИСЛОВИЕ

Программа итогового междисциплинарного экзамена по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело подготовлена 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 образовательным 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 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утверждённым приказом Минобрнауки России 4 декабря 2015 года, №1432;

- 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 для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);

– способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2);

– способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);

– способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4);

– способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

– способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

– способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

– способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-8);

– способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9);

– 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 гостиничного продукта (ОПК-1);

– способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2);

– готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

– владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-3);

– готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);

– способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5);

– способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг (ПК-9);

– готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-10);

– готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-11);

– готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования (ПК-12);

– готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя (ПК-13);

– готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности (ПК-14).

Итоговый междисциплинарный экзамен проводится в устной форме по экзаменационным билетам, разработанным кафедрой менеджмента и утвержденным председателем Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК), и включает три дисциплины образовательной программы: «Сервисная деятельность», «Психология делового общения», «Организация гостиничного дела», «Гостиничный менеджмент», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности», «Технология гостиничной деятельности», «Информационные технологии в гостиничном сервисе».

Материал программы ориентирован на тематику программ указанных выше дисциплин, а также на вопросы экзаменационных билетов государственного междисциплинарного экзамена. Программа экзамена содержит также рекомендуемую литературу к разделам «Сервисная деятельность», «Психология делового общения», «Организация гостиничного дела», «Гостиничный менеджмент», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности», «Технология гостиничной деятельности», «Информационные технологии в гостиничном сервисе».

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 также включает примерные вопросы для подготовки к итоговому междисциплинарному экзамену. Экзаменационный билет состоит из трех теоретических вопросов. Первый – теоретический вопрос из 1-го раздела программы, второй – теоретический вопрос из второго раздела, третий – теоретический вопрос из 3-го раздела программы, четвёртый – практический из второго раздела.

Раздел 1. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

Тема 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Развитие сферы услуг в сервисной деятельности. Специфика услуги как товара. Модель ценности услуги. (ПК-2, ПК-6)

Цели, задачи, содержание дисциплины. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Зарождение и развитие услуг. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Понятие «сфера услуг», «сервис», «услуга». Подходы понимания понятия «услуга» по Ф. Котлеру. Функции сферы услуг. Экономические и социальные функции сферы услуг. Понятие «сфера обслуживания». Субъекты сервисных организаций. Организационно-правовые формы предприятий в сфере сервиса. Понятие «деловой профессиональный сервис» и «деловые профессиональные услуги». Понятийный аппарат понятий: исполнитель услуги, клиенты, модели предложения, потребитель, потребительские услуги, предложение, провайдер, производитель.

Формирование российского рынка услуг. Группа отраслей сектора экономики. Общемировые тенденции в развитии сферы услуг. Формирование новой системы социально-экономических отношений. Положительные и отрицательные факторы в развитии сферы услуг. Современные тенденции развития в сервисном секторе.

Эволюция понятия «товар». Четыре уровня товара по Ф. Котлеру. Характеристика специфических свойств услуг: неосвязаемость, нераздельность, вариативность и долговечность. Работа этих характеристик в практической деятельности. Отличительные особенности услуг.

Определение ценности услуги. Модифицированная версия модели Зейтамля (Zeithaml), фокусирующейся на ценности покупателя. Характеристика ценностных ориентиров в данной модели. Четыре уровня системы продаж услуг по А. Разумовской и В. Янченко. основные внутренние факторы, влияющие на общую ценность обслуживания в сервисной компании.

Тема 2. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Обслуживание как сервисная система. Система маркетинга услуг. Особенности контактной зоны в сфере услуг. Пространство контакта (ПК-2, ПК-3, ПК-6)

Определение потребительской среды в сфере услуг. Деление потребительских услуг. Клиенты и их потребности по А. Маслоу. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Модели поведения (Д. Хокинс Р. Бест и К. Кони). Факторы, формирующие стиль жизни потребителя.

Особенности и формы проявления услуги. Модель Д. Рамтела. Базовая модель организации сферы услуг – «servuction». Термины: «видимый офис» и «невидимый офис», или front office («фронт-офис») и back office. Характеристика позиций: сервисные операции, система предоставления услуг.

Четыре «Р» маркетинга - Product, Price, Place, Promotion). Понятие маркетинг-микса. Составляющие маркетинга-микса. Система предоставления маркетинга услуг с высокой степенью взаимодействия между клиентом и компанией. Треугольная модель маркетинга

услуг Ф. Котлера. Понятия: внутренний маркетинг, интерактивный (двусторонний) маркетинг. Концепция восприятия комплекса маркетинга услуг.

Понятие «контактная зона». Виды общения, в сервисной деятельности: невербальное и вербальное. Понятие «вербальное общение» и невербальное общение». Четыре позиции межличностного расстояния в практической психологии.

Требования к торговым помещениям. Общая атмосфера торговых помещений. Современные эстетические нормы в оформлении торговых помещений. Рабочее пространство современного офиса. Понятия фронт - и бэк-офисы. Характеристика направлений в оформлении офисов.

Специальные приемы воздействия на потребителя услуг. Условия взаимоотношений между потребителями и производителями услуг. Особенности высоко контактного обслуживания. Содержание контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Профессиональная этика работников «контактной зоны». Психология процесса общения. Основные этапы обслуживания клиентов.

Тема 3. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Новые технологии в сфере услуг. Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности (ОК-5, ПК-3, ПК-6)

Сервис – системная матрица. Три основных метода предоставления услуг. Характеристика метода поточной линии. Характеристика метода самообслуживания. Сущность метода индивидуального подхода. Процесс персонализации в сервисе. Характеристика правильно спроектированной системы.

Работа с жалобами потребителей. Выяснение причин конфликта. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Примеры разбора конфликтных ситуаций в гостиничной практике.

Понятия новые технологии. Информационные технологии (ИТ). Новые информационные технологии: *когнитивные технологии, инструментальные технологии, прикладные технологии, коммуникативные технологии*. Информационные технологии в сфере услуг. Технология баз данных (БД) и систем управления БД (СУБД). Система распознавания образов. Электронный обмен данными. Сетевые компьютерные системы.

Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности. Обобщенная схема процесса формирования и управления корпоративным имиджем. Составляющие фундамента корпоративного имиджа организации. Примеры практических кодексов. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.

Тема 4. Общения как механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Развитие коммуникативной стороны делового и межличностного общения. Невербальное общение. Структура коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры (ОК-5, ОПК-1, ПК-6)

Предмет, содержание и задачи психологии делового общения. Его связь с другими учебными дисциплинами. Методы психологии делового общения. Специфика изучения курса, требования к качеству овладения знаниями.

Психология делового общения на современном этапе, ее место в общественной жизни и в системе наук, развития информационных технологий. Основные нормы делового общения в России и нормы международного делового общения (протокола). Специфика делового и межличностного общения. Искажение информации в процессе ее передачи, восприятия и осмысления. Приемы, позволяющие увеличить объем запоминаемой информации. Этнокультурные, социальные особенности организации коммуникативного процесса.

Невербальные системы коммуникации в общении: (оптико-кинетическая, проксемика, пара-лингвистическая, экстро-лингвистическая такесика). Невербальные сигналы, ослабляющие и усиливающие эффект восприятия информации.

Требования к элементам структуры коммуникативного процесса. Приемы, способы, сохраняющие и развивающие общение. Приемы ораторского искусства. Коммуникативные барьеры (социальные, психологические). Связь коммуникативного процесса с внутренними установками, ценностями личности. Особенности коммуникации в молодежной аудитории.

Тема 5. Манипуляции в общении и приемы их нейтрализации. Приемы, стимулирующие общение. Развитие интерактивной стороны межличностного и делового общения. Стратегия и стиль общения. Транзакции в общении. (ОК-1), (ПК-6)

Психологические причины манипулятивного поведения. Организационно-процедурные, психологические, логические уловки в общении. Приемы, способы, сохраняющие и развивающие общение. Общие приемы нейтрализации манипуляций в общении.

Эффективная аргументация. Основные правила логического доказательства. Приемы, стимулирующие общение. Мастерство конструктивной критики. Правила эмпатичного слушания. Искусство комплемента. Мастерство конструктивной критики. Правила эмпатичного слушания. Искусство комплемента. Ассертивность. Конгруэнтность.

Приемы организации взаимодействия в общении. Установки, направленность личности и выбор стратегии и тактики общения. Ролевое поведение в деловом общении (субординации, половозрастная ориентация).

Стратегия и стиль общения. Тактики кооперации в общении. Тактики конфронтации в общении.

Конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника. Факты, влияющие на продолжительность общения. Инициатива в общении. Вхождение в контакт: время, место, длительность общения, «пристройка сверху», «пристройка на равных», «пристройка снизу».

Виды транзакций. Структурный анализ общения. Состояние личности «Родитель», «Взрослый», «Ребенок» по (Э.Берну). Выявление резервных возможностей каждого состояния. Прямые дополнительные транзакции – основа бесконфликтного общения. Пересекающиеся транзакции. Явления переноса и контрпереноса в общении. Защитные механизмы психики и их проявление в общении.

Тема 6. Тактики поведения в конфликтной ситуации. Развитие перцептивной стороны общения. Механизмы межличностной перцепции. Механизмы социальной перцепции. Деловой этикет. Деловое общение (беседа, переговоры, собрание) (ОК-1, ПК-6)

Причины, вызывающие конфликты. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Основные принципы эффективного поведения в конфликте.

Подавление, компромисс, сотрудничество. В какой роли Вы в конфликте («агрессор», «жертва», «спаситель»). Приемы поведения в ситуации подавления: спокойное повторение своей просьбы; расспросы, стимулирующие высказывания критики; согласие с критикой как принятие возможности своих ошибок; самораскрытие в форме «я-высказывания». Поведение в ситуации компромисса. Как правильно высказать просьбу. Как отказать в просьбе. Оптимальное самоуважение. Агрессия: сознательная и бессознательная. Гармонизация пространства. Поведение посредников в конфликте. Приемы разрешения конфликтов и профилактика их возникновения.

Проблема восприятия человека человеком. Факторы, затрудняющие актуальное восприятие другого. Рефлексия своих чувств в общении. Специфика проявления и

понимания чувств в экстремальной ситуации. Способы выхода из деструктивных состояний. Тренинг разделения суждений о субъективном и реальном образе партнера.

Рефлексии. Тренировка восприятия партнера по общению, развитие способности эмпатичного слушания другого. Обучение приемам «присоединения», «отзеркаливания». Упражнения в осознании своих чувств и действий в процессе общения.

Механизмы социальной перцепции: стерiotипизации, атрибуции, эффект ореола, локус контроля. Ошибочные установки сознания, затрудняющие восприятия другого человека. Конформизм в общении его причины и проявления. Аффiliation в общении и ее диагностика

Современные представления об этикете профессиональной деятельности. Функции делового этикета. Учет национальных особенностей участников делового общения. Внешний вид и степень доверия информации. Преимущества партнерства в деловом общении. Технологии и этикет (телефон, факс). Деловое письмо. Электронное общение.

Основные методологические принципы психологии делового общения. Классификация и сравнительная характеристика основных методов и методик делового общения. Виды, способы, структура делового общения. Нейро-лингвистическое программирование в деловом общении. Имидж. Понятие «Деловая беседа». Культура речи. Функции деловой беседы. Мотивационная фиксация и совершенствование ресурсных систем человека при деловой беседе. Проведение деловых переговоров.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА. ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ. МАРКЕТИНГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Тема 1. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Маркетинг в индустрии гостеприимства (ОПК-1, ПК-2, ПК-3).

Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства, Роль персонала. Подбор и подготовка гостиничного персонала. Управление персоналом. Потребители гостиничных услуг. Ценообразование в гостиничной деятельности. Организационная структура предприятия размещения. Сущность, состав и функциональные особенности административной службы. Управление гостиничным предприятием. Административная служба: сущность, состав, функциональные особенности. Стандарты предприятий размещения.

Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. Понятие "услуга". Виды гостиничных услуг. Особенности гостиничных услуг. Сегментация рынка. Гостиницы : понятие, характеристики и классификация системы. Организационная структура предприятия размещения. Учредительные и организационные документы. Организация труда на предприятиях размещения. Техническая и технологическая документация предприятий размещения. Правила проживания в гостинице. Права и обязанности гостиницы. Права и обязанности гостя. Правила расчета оплаты за проживание. Ответственность сторон при неисполнении договора.

Стратегии маркетинга. Международные и российские правила предоставления гостиничных услуг. Информирование потребителя о гостиничных услугах. Правила бронирования гостиничных номеров. Заключение договора на обслуживание в гостинице. Тенденции развития гостиничного дела. Инновации в сфере гостиничного бизнеса. Специфика развития гостиничных цепей. Факторы спроса на услуги размещения. Основные модели развития гостиничного дела.

Тема 2. Классификация средств размещения гостиничного типа. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения. Международная

классификация гостиниц. Классификация гостиниц в Российской Федерации (ОПК-1, ПК-2, ПК-3)

Предприятия гостиничного типа. Специализированные средства размещения. Индивидуальные средства размещения. Коллективные средства размещения. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров..

Система франчайзинга. Типология гостиниц. Понятие и сущность коммерческой деятельности в гостиничном деле. Классификация гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам. Характеристика предприятий размещения. Характеристика услуг предприятий размещения. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие

Система звезд, применяемая во Франции, в Австрии, Венгрии, Египте, Китае и ряде других стран; система букв, используемая в Греции; система «корон», характерная для Великобритании; система разрядов и другие.

Классификация гостиниц с присвоением от 1-ой до 5-ти звезд, мотели –четыре категории – с присвоением от 1-ой до 4-х звезд.

Тема 3. Менеджмент в рыночной экономике: появление, эволюция, основные школы, применение теории в практике управления предприятиями туристической индустрии. Современные методы и основные типы менеджмента. Зарубежный опыт и особенности управления в России. Организация: понятие, типы, основные подходы к управлению, основные и связующие функции менеджмента (ОК-5, ПК-2, ПК-3)

Появление менеджмента, сущность, определения менеджмента, менеджмента в туризме. Основные школы управления: классические одномерные - школа научного управления (Ф. Тейлор, Гилбреты), бихевиористские теории (Э. Мэйо), административные теории (А. Файоль, М. Вебер) и синтетические теории (П. Друкер и др.).

Субъекты управления и регулирования туристической деятельности и формы их управленческой и регулирующей деятельности: высшие федеральные и региональные государственные органы власти; органы государственного управления отраслью; международные организации (МОТ и др.); органы власти других государств; объединения предпринимателей; объединения работников; организации, представляющие интересы потребителей; другие общественные и иные организации.

Классификации менеджмента.

Виды и содержание менеджмента по направлениям деятельности: производственный, кадровый, административный, инновационный, правовой, стратегический, информационный, транспортный, финансовый, инвестиционный, анимационный, координационный, коммуникативный, экологический, мотивационный, международный, маркетинг-менеджмент, PR – менеджмент, менеджмент безопасности, менеджмент недвижимости, менеджмент продаж, Knowledge – менеджмент, Quality – менеджмент, риск-менеджмент, антикризисный менеджмент и др.

Методы управления (регламентирующие: организационные и административные, стимулирующие: экономические и социально-психологические) и их использование в практике управления туристическими предприятиями.

Необходимость, роль, формы использования международного опыта в туризме.

Типы организаций – сложные и простые, формальные и неформальные, коммерческие и некоммерческие.

Общие черты организаций.

Туристские организации как объекты управления

Основные подходы к управлению: процессный, системный, ситуационный.

Взаимодействие между человеком, организацией и обществом, современные тенденции и особенности в индустрии туризма

Тема 4. Внешняя и внутренняя среда организации, основные факторы, особенности в туриндустрии. Организационные структуры управления предприятиями туриндустрии, организация взаимодействия (ОПК-1, ПК-2, ПК-6)

Взаимодействие организаций индустрии туризма с факторами внешней среды. Характеристики факторов внешней среды – сложность, динамичность, неопределенность и др.

Анализ влияния наиболее важных факторов среды косвенного воздействия (макросреды) на деятельность туристских организаций.

Особенности и учет в деятельности организаций влияния факторов:

экономических – основные факторы, влияние туризма на экономику;

политико-правовых – основные факторы, роль государства;

социально-демографических – основные факторы (численность населения, пол, возраст, состав и жизненный цикл семьи, образование, род деятельности, социальная принадлежность и т.д.) и их учет в деятельности различных организаций туриндустрии;

природно-климатических и экологических – основные факторы. взаимовлияние туризма и природно-экологических факторов, экологический туризм;

культурных – основные факторы и формы их учета и использования для развития туризма;

технико-технологических (научно-технических) – учет и использование для развития туризма и повышения эффективности деятельности туристских организаций.

ПЭСТ – анализ, применение в практике туристских организаций.

Механистический и органический (или адаптивный) типы организаций по взаимодействию с внешней средой.

Анализ влияния наиболее важных факторов среды прямого воздействия (микросреды) на деятельность туристских организаций - поставщики, смежники, посредники, потребители, конкуренты, контактные аудитории.

Основные факторы внутренней среды туристских предприятий.

Значение грамотного выбора и построения организационной структуры управления для эффективной деятельности организации.

Департаментизация: основные виды, используемые предприятиями туриндустрии

Традиционные и новые типы организационных структур и их применение в туризме. Линейная структура управления. Функциональная структура управления. Линейно-функциональная структура управления. Линейно-штабная структура управления. Команда единомышленников. Матричная структура управления. Дивизиональная структура управления. Эдхократическая организация. Предпринимательская организация. Организация, ориентированная на рынок.

Международный опыт и основные тенденции построения организационных структур управления в турфирмах, гостиничном и ресторанном бизнесе. Глобальные структуры управления предприятиями туризма: гостиничными предприятиями, туристскими фирмами, предприятиями туристской инфраструктуры.

Тема 5. Власть, полномочия, лидерство, стили управления в теории и практике управления предприятиями туриндустрии. Формирование человеческого потенциала, теории мотивации, системы мотивации персонала в организациях туриндустрии.

Стратегическое управление и планирование на предприятиях туриндустрии.

Организационная культура, ее особенности и роль в туриндустрии. Человек в организации: вхождение, адаптация, конфликты. Требования к менеджеру, самоменеджмент (ОПК-1, ПК-2, ПК-3)

Власть, полномочия, личное влияние руководителя. Источники руководящей силы и их использование в практической деятельности менеджера.

Лидерство: основные лидерские качества, необходимые менеджеру туристского предприятия; типы лидерства, стили руководства, ситуационный подход в поведении руководителя.

Уровни управления организациями в сфере туризма.

Факторы, определяющие соотношение централизации и децентрализации в управлении.

Организационные полномочия, основные подходы к их определению, должностные инструкции работников туристских предприятий.

Делегирование полномочий, необходимость делегирования и возникающие при этом проблемы, принцип паритета (соответствие полномочий обязанностям) в практике туристских предприятий.

Координация: необходимость, практическая реализация (необходимые условия, принцип единоначалия, нормы управляемости) в управлении деятельностью предприятий туристской индустрии.

Человеческий потенциал, его составляющие (физический, интеллектуальный, нравственный, профессиональный потенциал), характеристики, особенности, потребности воспроизводства и развития. Субъекты и механизмы обеспечения воспроизводства человеческого потенциала и профессионального потенциала, как его важнейшей составляющей. Особенности профессионального потенциала работников туристской индустрии.

Рассмотрение применения основных теорий мотивации в практике построения систем мотивации персонала предприятий туристской индустрии.

Рассмотрение основных элементов системы мотивации.

Анализ состава, уровня и структуры затрат на рабочую силу на примере статистических данных по гостиничным и ресторанным предприятиям с точки зрения влияния этих показателей на мотивацию работников.

Рассмотрение особенностей различных форм оплаты и стимулирования труда для мотивации работников.

Применение различных форм морального стимулирования на предприятиях индустрии туризма.

Стратегическое управление: сущность, основные элементы. Стратегическая пирамида. Система планов предприятия. Стратегическое планирование: особенности, основные этапы. Методы стратегического анализа. SWOT-анализ. Планирование бизнес-портфеля.

Основные элементы и типы организационной культуры.

Особенности организационной культуры российских предприятий и предприятий туристской индустрии.

Зависимость организационной культуры от вида деятельности, размера, этапа жизненного цикла предприятия, формы собственности и управления и других факторов.

Формирование и анализ организационной культуры.

Организационное окружение. Проблемы вхождения и адаптации работника в новую организацию, типы адаптации. Ролевые и личностные отношения, причины конфликтов, отношения человека и группы.

Современные требования к работникам и менеджерам предприятий туристской индустрии, качества, необходимые для успешной работы в отрасли.

Самоменеджмент как инструмент формирования и развития необходимых качеств, организации и повышения производительности труда менеджеров.

Друкер о самоменеджменте, особенностях умственного труда и повышении его производительности.

Основные направления самоменеджмента

**Тема 6. Основные понятия маркетинга в индустрии гостеприимства.
Сегментация, определение целевого рынка и позиционирование товара. Планирование маркетинга. Система маркетинговых исследований (ПК-2, ПК-3, ПК-6)**

Предмет, содержание дисциплины “Маркетинг в гостиничном и ресторанном бизнесе”. Нужды, желание и спрос. Продукт сферы гостеприимства. Структура уровней продукта. Предложение продукта. Ценность, стоимость и потребительское удовлетворение. Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства. Недифференцированный и дифференцированный маркетинг. Концентрированный маркетинг.

Структура рынка и спрос. Сегментация рынка. Основы сегментации потребительских рынков. Определение целевого рынка. Варианты охвата рынков. Определение привлекательных сегментов рынка. Модель потребительского поведения. Личностные характеристики, влияющие на потребительское поведение. Участники процесса покупки. Потребитель как участник процесса принятия решения о покупке. Покупка как процесс и результат. Позиционирование товара и фирмы в целях достижения конкурентных преимуществ. Рыночное позиционирование. Выбор и применение стратегии позиционирования.

Роль маркетинга в стратегическом планировании. Определение целей и постановка проблем для стратегического планирования. Анализ маркетинговой среды. Ситуационный анализ маркетинговой среды. Матрица SWOT. Направления развития компании. Этапы проведения маркетингового планирования. Прикладные инструменты маркетингового планирования. Техника сетевого планирования. Практика применения техники сетевого планирования. Выбор инструментов маркетинга для гостиничного и ресторанного бизнеса. Разработка портфеля стратегий. Стратегии продаж. Стратегии рекламы и продвижения. Ценовые стратегии. Товарные стратегии. Стратегии и инвестиции. Ресурсы, необходимые для поддержки стратегий и достижения целей. Соотношение маркетингового плана с другими планами компании. График маркетинговой деятельности. Маркетинговый контроль. Обзор и оценка факторов, влияющих на изменение оборотов и продаж, на увеличение прибыли. Применение мультипликативного эффекта. Расчет прибыли и убытков.

Маркетинговая информационная система. Оценка потребности в информации. Получение и обработка информации. Источники сбора информации. Управление процессом сбора информации. Маркетинговая разведка. Маркетинговые исследования. Разработка и процесс маркетинговых исследований. Интерпретация результатов исследования и отчет. Проблемные зоны исследования. Анализ конкурентной ситуации. Международные маркетинговые исследования

Тема 7. Управление качеством. Внутренний маркетинг на предприятиях гостиничной и ресторанной индустрии. Разработка нового продукта и торговой марки (ОПК-1, ПК-2, ПК-3)

Определение понятия качества в ресторанном и гостиничном бизнесе. Определение потребительских ценностей и удовлетворения потребителей. Модель качества обслуживания. Преимущества качественного обслуживания. Система управления качеством услуги. Разработка программы качественного обслуживания и программы контроля качества. Неудачи программ гарантии качества. Стратегии управления обслуживанием. Управление качеством на предприятии гостиничной индустрии. Управление качеством в ресторанном бизнесе.

Главные организационные уровни компании. Маркетинговый подход к управлению кадрами. Мотивация и корпоративная культура внутри предприятия. Создание рабочих мест и привлечение качественных кадров. Применение в работе основных организационных принципов. Установление стандартов, оценка выполнения работы и введение системы награды и поощрения.

Генерирование идей. Разработка концепции нового товара и ее проверка. Бизнес-анализ нового продукта. Факторы, влияющие на решение о новом продукте. Пробный маркетинг. Разработка продукта путем его приобретения. Разработка стратегии жизненного цикла продукта. Снятие продукта с рынка. Торговая марка. Условия в пользу разработки торговой марки. Относительная экономия.

Тема 8. Продвижение товара. Ценовые стратегии. Управление спросом и предложением. Мировой и отечественный опыт применения маркетинга (ОПК-1, ПК-2, ПК-8, ПК-9)

Способы продвижения товара. Определение общего бюджета расходов по видам мероприятий по продвижению товаров и услуг на рынок. Этапы в развитии эффективной коммуникации. Реклама. Постановка целей. Составление рекламного бюджета. Выбор средств массовой информации. Определение целей стимулирования сбыта. Средства стимулирования сбыта. Программа стимулирования сбыта. Связи с общественностью. Основные инструменты маркетинговых PR. Возможности связей с общественностью. Профессиональные продажи. Управление профессиональными продажами. Характер продаж в гостиничной индустрии. Выбор стратегии продаж. Тактика торгового персонала. Оценка результатов. Сущность каналов распределения товаров и услуг. Рыночные посредники. Поведенческие системы каналов сбыта. Принятие решений по управлению каналом сбыта.

Определение понятия цены. Факторы, влияющие на принятие решений о цене. Издержки. Позиции конкурентов. Анализ безубыточности. Основные подходы к установлению цены. Стратегии ценообразования. Эффект растяжения цены. Ценовые пункты. Инициативное изменение цен. Ответные меры на изменение цен. Определение текущего рыночного спроса. Оценка уровня фактических продаж и долей рынка. Прогноз будущего спроса. Методы прогнозирования. Статистический анализ спроса. Способы управления спросом. Способы управления предложением. Мероприятия по снижению активности в период низкого спроса.

Состояние индустрии гостеприимства в нашей стране. Перспективы развития ресторанного и гостиничного бизнеса. Проблемы разработки и применения маркетинговых стратегий на отечественном рынке. Индустрия гостеприимства в мировой экономике. Сформировавшиеся лидеры на мировом рынке гостеприимства и их маркетинговые стратегии. Будущее маркетинга.

РАЗДЕЛ 3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА. ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1. Понятие и виды отношений, регулируемых правом в сфере гостиничного бизнеса. Внутренние источники правового регулирования гостиничного бизнеса. Международные нормативные акты, регулирующие отношения в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Формы и методы государственного регулирования. Органы государственного регулирования (ОК-4, ПК-9, ПК-11).

Гостиничный и туристский бизнес – это область предпринимательства имеющий отличие от остальных видов предпринимательства. Понятие правового регулирования гостиничного бизнеса (ГБ). Роль правового регулирования ГБ. Группы нормативно-правовых отношений в ГБ. Методы правового регулирования отношений в сфере ГБ.

Понятие источников НПА. Виды источников. основополагающие источники права в РФ. Конституция РФ. Гражданский кодекс РФ. Закон РФ «Об основах туристской деятельности». Закон «О защите прав потребителей», и др. Подзаконные НПА- Указы президента РФ. Постановления правительства РФ. Региональные НПА.

Акты общего характера - Всеобщая декларация прав человека и гражданина, Международный пакт о гражданских и политических правах. Специальные МПА международного туризма. Принципы международного туризма. Международные договоры. Соглашения о сотрудничестве в области туризма. Брюссельский протокол и конвенция и др. международные соглашения. Роль международных организаций в правовом регулировании гостиничного бизнеса.

Две формы государственного регулирования. Государственное прогнозирование и программирование. Ростуризм. Государственная регистрация хозяйствующих субъектов.

Защита конкуренции. Внешнеторговая деятельность. Способы внешнеторговой деятельности. Поддержка малого и среднего предпринимательства. Защита прав потребителей. Органы государственного регулирования.

Тема 2. Организационно-правовые формы субъектов гостиничного бизнеса. Стандартизация и сертификация в сфере гостиничного бизнеса. Законодательная защита прав потребителей услуг. Защита законных прав и интересов предприятий (учреждений) гостиничной индустрии (ОК-4, ПК-9, ПК-11).

Порядок создания регистрации, изменения и прекращения деятельности субъектов гостиничного бизнеса. Формы предприятий. НПА определяющие порядок. Организационно-правовые формы субъектов гостиничного бизнеса.

Понятие стандартизация. Стандарт в сфере ГТБ. Нормативно правовые акты применимые в рассматриваемой области. Классификация объектов ГТБ. Госорганы отвечающие за стандартизацию и сертификацию объектов гостиничного назначения. Значение государственной классификации гостиниц.

Возникновение потребительского движения в России, основные положения Закона РФ «О защите прав потребителей», основные понятия закона. Право на информацию и возмещение морального вреда. Основные права потребителей, содержание информации о товаре (работе, услуге), правовые последствия непредставления достоверной информации или предоставления её на иностранном языке. Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги. Право потребителя отказаться от исполнения договора на предоставление услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов.

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

Тема 3. Порядок и основные этапы создания субъектов предпринимательского права. Подготовка учредительных документов в субъектах гостиничной индустрии.

Правовое регулирование договорных отношений по оказанию гостиничных услуг. Правовое регулирования страхования в сфере гостиничного бизнеса (ОК-4, ПК-9, ПК-12).

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» - стержень правовой системы сферы туризма и гостиничной деятельности. Основные понятия закона, его структура. Подготовка учредительных документов в субъектах гостиничной индустрии. Порядок открытия и регистрации гостиничных объектов. Правовые основы деятельности учредителей. Варианта размещения и питания; право на изменение и порядок класса гостиницы. Правовые последствия, отказ от услуг.

Договоры и другие документы по организации гостиничных услуг. Понятие и виды договоров. Структура договора, существенные условия договора. Составление, изменение условий и расторжение договора о сотрудничестве между туроператором и отелем. Порядок составления, изменения условий и расторжения договора о сотрудничестве между администрацией отеля и клиентом. Порядок составления, изменения условий и расторжения договора о сотрудничестве.

Нормативно-правовая база осуществления страховой деятельности в России. Страхование в гостиничной индустрии. Субъекты страхования: страховщик, страхователь, застрахованное лицо. Страховой взнос, страховая премия, страховая сумма. Виды и формы

страхования туристов и отдыхающих. Договор страхования. Страховой полис. Страхование жизни и здоровья отдыхающих и имущества. Страхование гражданской ответственности.

Тема 4. Понятие трудовых правоотношений. Субъекты и источники трудового права. Трудовой договор (контракт). Условия заключения, изменения, прекращения. Дисциплинарная и материальная ответственность работников (ОК-4, ПК-10, ПК-12)

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.

Понятие трудового договора (контракта). Документы, необходимые при заключении трудового договора (контракта), фактический допуск к работе: правовые последствия, дискриминация при приёме на работу и её отличие от ограничительных мер для некоторых категорий работников, порядок установления испытательного срока, результаты испытаний.

Перевод на другую работу. Существенное изменение условий труда. Условия перевода на другую работу, в другую местность, временный перевод на другую работу, отличие перевода от перемещения работника, существенное изменение условий труда.

Основания прекращения трудового договора. Общие основания прекращения трудового договора, расторжение трудового договора по инициативе сторон и органов, не являющихся участниками трудовых правоотношений, основание расторжения трудового договора для отдельных категорий работников, процедура увольнения в зависимости от причины расторжения трудового договора.

Расторжение трудового договора по инициативе работника (ст.80 ТК РФ).

Расторжение трудового договора по инициативе администрации. Основания увольнения, понятие «систематическое нарушение трудовой дисциплины», прогул, состояние алкогольного, наркотического или токсического опьянения, особенности увольнения работников по ст. 81 ТК РФ, дополнительные основания для увольнения некоторых категорий работников.

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.

Тема 5. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы . Технологии, обеспечивающие развитие туризма и гостеприимства. Классификация гостиниц и других средств размещения. Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы (ОК-4, ПК-9, ПК-11)

История зарождения и развития гостиничного хозяйства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания Современное гостиничное хозяйство в РФ.

Технологии создания гостиничного продукта. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы. Стратегии в индустрии гостеприимства

Системы классификаций гостиниц и других средств размещения. Типология гостиниц и других средств размещения. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса:

Основная характеристика туристического гостиничного цикла. Принципы обслуживания клиентов в гостинице. Основные этапы оформления, расселения и обслуживания туристов.

Тема 6. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения. Основы навыков обслуживания. Сущность гостиничного продукта. Организационные формы функционирования предприятия размещения. Использование информационных технологий в деятельности предприятия. Основы управления предприятием размещения (ОК-4, ПК-9, ПК-12)

Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей. Функционально-организационная структура гостиницы. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице

Основные понятия гостеприимства. Основные требования к персоналу в гостиничном бизнесе. Стандарты и правила поведения персонала. Основные правила сервиса.

Гостиничный продукт. Основные, сопутствующие и дополнительные услуги в гостиничном бизнесе. Терминология гостиничного бизнеса. Особенности гостиничных услуг. Внедрение новых услуг на предприятиях размещения. Особенности гостиничного продукта в гостиницах разного типа. Зависимость гостиничного продукта от расположения гостиницы и ее функциональной значимости.

Современные формы организации гостиничного бизнеса. Особенности функционирования предприятия при договоре франчайзинга. Особенности функционирования предприятия при договоре управления. Независимые гостиничные предприятия.

Основные направления использования информационных технологий в деятельности средств размещения. Автоматизированные системы управления. Использование АСУ в деятельности предприятия. Критерии выбора АСУ.

Структура управления гостиничным предприятием. Современные организационные структуры. Службы гостиницы, их задачи и взаимодействие. Механизмы решения задач управления в гостинице. Эффективность управления гостиничным предприятием. Основные показатели, характеризующие деятельность гостиницы.

Информационные технологии в гостиничном сервисе

Тема 7. Развитие и становление информационных технологий и информатизация общества. Методика проектирования и реализации автоматизированных информационных технологий в сфере гостиничного сервиса. Аппаратно-техническое и программное обеспечение информационных систем (ПК-9, ПК-11, ПК-12).

Развитие и становление информационных систем и технологий и информационного общества. Этапы развития информационных систем и технологий*. Классификация информационных систем. Современное состояние и тенденции развития информационных технологий. Процесс формирования информационного общества*. Информационные технологии как основа информатизации общества. Основные этапы и современное состояние информатизации общества.* Информационная составляющая организации гостиничной деятельности. Перспективы развития информационных технологий в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Понятие жизненного цикла АИС. Стадии жизненного цикла АИС, их характеристики. Стандартизация процессов разработки АИС. Состав и документальное оформление каждого этапа разработки АИС. Роль специалиста – пользователя в создании АИС и АИТ в сфере гостиничного сервиса*. Модели жизненного цикла АИС. CASE – технологии как средство автоматизации проектирования автоматических информационных систем. Объектно-ориентированный подход к проектированию автоматизированных информационных систем*.

Аппаратно-техническое и программное обеспечение информационных систем. Классификация аппаратных средств информационных систем и технологий. Критерии выбора средств технического обеспечения*. Классификация программного обеспечения. Прикладное программное обеспечение. Деловая и компьютерная графика Программное обеспечение гостиничной деятельности.

Тема 8. Компьютерные сети и телекоммуникации. Специфика информатизации в гостиничной и ресторанной деятельности (ПК-10, ПК-12)

Компьютерные сети и коммуникации. Сетевая операционная система и архитектура сети. Распределенная обработка данных*. Глобальная сеть Интернет и Интернет-технологии. Направления использования Интернета в гостиничной деятельности *. Классификация Интернет-ресурсов гостиничной деятельности. Краткая характеристика электронных ресурсов в Интернет. Электронная коммерция в гостиничной деятельности.

Специфика информатизации в гостиничной деятельности. Специфика организации гостиничного и ресторанного бизнеса. Система управления гостиничным и ресторанным бизнесом*. Факторы внедрения и использования информационных технологий в гостиничном сервисе.

Модель электронного гостиничного и ресторанного бизнеса. Программное обеспечение автоматизации работы гостиничного и ресторанного предприятия. Становление современной системы электронных заказов в деятельности гостиничного и ресторанного бизнеса*. Комплексные системы обслуживания заказов гостиничного и ресторанного бизнеса. Общая характеристика наиболее распространенных систем обслуживания заказов гостиничного и ресторанного бизнеса.

Тема 9. Технологии мультимедиа в гостиничном и ресторанном бизнесе. Информационная реклама в маркетинге гостиничного предприятия. Информационные системы менеджмента гостиничной и ресторанной деятельности (ПК-10, ПК-12).

Технологии мультимедиа в гостиничном и ресторанном бизнесе. Основные сведения о мультимедийных технологиях. Становление систем мультимедиа*. Электронные каталоги. Гипертекстовая технология. Язык гипертекстовой разметки HTML. Основы сайтостроения. Технологии создания и размещения сайтов и материалов в сети Интернет. Представление о мультимедийных продуктах. Использование мультимедиа гостиничной деятельности*.

Информационная реклама в маркетинге гостиничного и ресторанного бизнеса. Специфика маркетинга услуг. Исследования рынка и маркетинг в Интернет. Информационный маркетинг и перспективы развития электронной торговли. Размещение и рассылка рекламы в Интернет. Обзор возможностей рекламы в Интернете*.

Информационные системы менеджмента гостиничного и ресторанного бизнеса. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента. Классификация информационных систем менеджмента. Пакеты финансового менеджмента для предприятий гостиничной деятельности. Пакеты управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса. Программное обеспечение управления проектами в сфере гостиничного сервиса. Информационные системы в управлении предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса*.

Тема 10. Информационные технологии в системах управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса (ПК-3, ПК-10, ПК-12).

Информационные системы в управлении предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса. Информационные технологии в системах управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса. Основы и сущность управления в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса. Сущность автоматизации управления в сложных системах: структура системы с управлением, цель автоматизации управления, пути совершенствования

систем с управлением. Информационные технологии в менеджменте гостиничной деятельности*. Содержание и виды управленческих решений. Необходимость автоматизации гостиничной деятельности. Универсальные средства автоматизации гостиничной деятельности. Анализ автоматизированных систем управления в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса*. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом*. Автоматизированные системы управления гостиничным хозяйством. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом*.

Информационный процесс представления данных и знаний. Проектирование баз и банков данных. Экспертные системы. Информационные технологии экспертных систем. Интеллектуальные информационные технологии и системы в гостиничном бизнесе

ВОПРОСЫ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ИТОГОВОМУ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ ЭКЗАМЕНУ

1. Индустрия гостеприимства как направление бизнеса, характеристика сегментов.
2. История развития индустрии гостеприимства (мировая и отечественная).
3. Свойства услуги в индустрии гостеприимства.
4. Обслуживание в индустрии гостеприимства.
5. Философия поведения участников сервиса.
6. Структура туристского предприятия.
7. Особенности коммерческого и некоммерческого предприятия питания для туристов.
8. Концепция ресторанного предприятия, характеристика его профиля.
9. Игровой бизнес, характеристика организационной структуры казино.
10. Конгрессный бизнес.
11. Общение как социально-психологическая категория: понятие, структура, функции, виды, типы.
12. Коммуникативная сторона общения: понятие, структура, средства, эффективность коммуникативного воздействия.
13. Социально – перцептивная сторона общения: понятие, структура, механизмы, детерминанты, адекватность и точность межличностного познания.
14. Интерактивная сторона общения: понятие, этапы, способы воздействия.
15. Специфика и структура профессионального и делового общения.
16. Функциональная готовность специалиста к эффективному профессиональному и деловому общению.
17. Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов в ходе делового общения.
18. Неосознанные регуляторы поведения клиентов в ходе делового общения.

19. Гендерные, этнические, возрастные и характерологические особенности как детерминанты профессионального и делового общения.
20. Деловые переговоры: определение, виды, этапы.
21. Стратегии и тактики ведения деловых переговоров.
22. Управленческого общение: понятие, специфика, функции, виды, средства.
23. Взаимодействие партнеров и психологическое воздействие в управленческом общении.
24. Конфликт: структура, динамика, технологии конструктивного разрешения.
25. Модели организации гостиничного бизнеса.
26. Основные показатели состояния гостиничного рынка России.
27. Основные требования к средствам размещения.
28. Основания для классификации гостиниц в Системе классификации гостиниц в России.
29. Основные характеристики систем управления в гостиничной сфере.
30. Условия эффективности функционирования организационной структуры гостиницы.
31. Типы кадровой политики гостиничного предприятия.
32. Специфические особенности гостиничного продукта.
33. Факторы внешней и внутренней среды, определяющие конкурентоспособность гостиничного предприятия.
34. Характеристика зданий гостиниц, принципы проектирования здания гостиницы.
35. Особенности, преимущества и недостатки франчайзинга в гостиничном бизнесе
36. Понятие и особенности функционирования сетевых гостиничных предприятий
37. Понятие и особенности функционирования независимых гостиничных предприятий
38. Расширенная классификация средств размещения, специализированные средства размещения и их особенности функционирования.
39. Системы и формы оплаты труда работников гостиничного предприятия
40. Кадровое планирование: понятие, цели, особенности на гостиничных предприятиях
41. Отбор и набор персонала на гостиничных предприятиях: особенности, задачи, методы
42. Сущность и основные задачи управления персоналом на предприятиях гостиничной индустрии.
43. Особенности рынка потребления в гостиничном сервисе
44. Особенности управления в индустрии гостеприимства.
45. Система управления в индустрии гостеприимства.
46. Гостиничные предприятия.
47. Структура управления гостеприимством.

48. Понятие организации, виды организаций.
49. Классификация гостиничных организаций и предприятий.
50. Основные функции управления в гостеприимстве
51. Модели анализа и понимания культуры
52. Теоретические основы межкультурной коммуникации. Параметры сравнения культур
53. Межкультурные взаимоотношения в контексте переговорного процесса.
54. Особенности коммуникативного поведения в рамках разных культур.
55. Основные функции менеджмента и особенности их реализации в гостиничном бизнесе. Методы и стили управления в гостиничной индустрии
56. Типы организационных структур в гостиницах разного типа: их преимущества и недостатки.
57. Формы профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе (контракт на управление, договор франчайзинга и т.д.).
58. Мотивация в менеджменте: понятие, теории мотивации, создание систем стимулирования на гостиничных предприятиях.
59. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия: виды и их сущность.
60. Факторы, влияющие на разработку гостиничного продукта и объем продаж.
61. Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице.
62. Управление разработкой нового гостиничного продукта: характеристика основных этапов разработки.
63. Жизненный цикл гостиничного продукта: сущность и особенности этапов.
64. Сбытовая политика гостиничного предприятия: виды и типы посредников, уровни каналов и т.д.
65. Современные подходы к определению рынка.
66. Формирование и развитие теории маркетинга.
67. Рынок гостиничных услуг, сегментация рынка.
68. Виды стратегии управления.
69. Методы и приемы менеджмента и маркетинга.
70. Специализация труда в гостиничном предприятии.
71. Конкурентоспособность в гостиничном предприятии.
72. Законодательство РФ об основах гостиничной деятельности.
73. Законодательство РФ о защите прав потребителей.
74. Законодательство РФ о коммерческой тайне.
75. Порядок и сроки подачи претензий потребителем в связи с некачественным оказанием услуг (выполнением работ).

76. Порядок и сроки подачи исковых заявлений потребителем в связи с некачественным оказанием услуг (выполнением работ).
77. Порядок и сроки удовлетворения претензий потребителей, предъявленных в связи с некачественным оказанием услуг (выполнением работ).
78. Сущность и назначение страхования ответственности, схемы страхования.
79. Страховой полис, страховой событие.
80. Понятие и структура гостиничного цикла.
81. Технология бронирования.
82. Организация приема и размещения гостей.
83. Процедура выезда гостя.
84. Расчет оплаты за проживание.
85. Основные оперативные показатели работы средств размещения.
86. Виды деловых мероприятий и принципы их организации (семинары, конференции и пр.)
87. Особенности привлечения и удержания корпоративных и деловых клиентов в гостинице
88. Особенности питания туристов разных национальностей.
89. Особенности организации питания туристов в местах их размещения
90. Особенности информационных процессов.
91. Потребители информационных продуктов и их типологии.
92. Автоматизированные информационные технологии.
93. Инновационные направления компьютерных технологий в гостеприимстве.
94. Структура и классификация современных информационных технологий в гостеприимстве.
95. Структура услуг и гостиничного продукта при применении информационных технологий.
96. Перспективы распространения и реализации услуг в индустрии гостеприимства.
97. Локальные и глобальные сети.
98. Принципы работы в глобальной сети.
99. Телекоммуникационные услуги глобальных сетей.
100. Классификация средств организационной техники.
101. Средства копирования и оперативного тиражирования документов.
102. Средства составления документов.
103. Средства обработки документов.
104. Средства связи.

105. Основные виды систем бронирования гостиничных услуг и их основные функциональные особенности.
106. Факторы, препятствующие внедрению автоматизированных систем управления в российской гостиничной индустрии.
107. Виды, характеристика, состав и структура автоматизированных систем управления гостиничным комплексом.
108. Требования гостиниц к АСУ и факторы выбора систем управления.

**Перечень примерных практических заданий
для подготовки к междисциплинарному экзамену**

Практическое задание 1. (ОК-1;ОК-3)

Установите соответствие. Проставьте соответствующий номеру стадии в левой колонке номер обряда в правой колонке.

Номер стадии	Обряд	Номер обряда, соответствующий номеру этапа в левой колонке
1. <i>Прелиминарный</i> (отделение)	Трапеза, застолье	
2. <i>Лиминарный</i> (переход, промежуток)	Умывание рук и лица	
3. <i>Постлиминарный</i> (включение)	Снятие пояса	
4. <i>Сублиминарный</i> (исход)	Обмен рукопожатиями	

Практическое задание 2. (ОК-5, ПК-9,);

В международной гостиничной практике для обозначения условий размещения и помещений номерного фонда используется профессиональная терминология. Расшифруйте следующие понятия:

1. double twin
2. extra bed
3. triple
4. single
5. double for single use
6. unior suite
7. de luxe
8. suite
9. business
10. family studio
11. president
12. lobby
13. pool
14. apartment

15. one bedroom apartments

16. two bedroom apartments

Практическое задание 3. (ОК-3, ОПК-3, ПК-14)

Составьте характеристику номерного фонда гостиницы для номеров разных категорий. На основании Приказа Минкультуры России от 3 декабря 2012 г. N 1488 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями".

Практическое задание 4. (ОК-4, ОПК-3, ПК-12)

Составьте на основе заполненной таблицы план-проект оснащения номера гостиницы (категория номера по выбору студента). Последующим критериям:

1. S-площадь и кол-во Комнат
2. Техническое оснащение
3. Оснащение мебелью и инвентарем
4. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера

Категория номера	Требование
Сьюит апартамент	
люкс	
студия	
I	
II	
III	
IV	
V	

Практическое задание 5. (ОПК-3, ПК-3, ПК-5)

В чем заключается специфика организации обслуживания туристов в таких специализированных средствах размещения как отели-поезда? Дайте характеристику сервисного ассортимента отеля-поезда

Практическое задание 6. (ОК-2, ОК-3, ПК-9)

Охарактеризуйте основные типы индивидуальных средств размещения развивающиеся в вашем регионе/районе (квартиры, виллы/коттеджи и др. по выбору студента). Подготовьте аналитическое исследование, таким критериям как тип, количество в регионе/районе, ценовая политика, условия проживания.

Практическое задание 7. (ОПК-2, ОПК-3, ПК-5)

Проанализируйте «Штатное расписание мини-отеля». В чем специфика выполнения персоналом работы в мини-отеле по сравнению с крупным отелем? Приведите примеры.

Штатное расписание Мини-отеля.

№ п/п	Должность	Кол-во	Функции
1	Управляющий	1	Управление отелем
			Обеспечение плановых финансовых показателей
			Организация взаимодействия с поставщиками и подрядчиками
			Разработка и проведение рекламной кампании

			Текущий контроль оперативного персонала
			Обеспечение бронирования
			Текущее взаимодействие с поставщиками клиентов
			Ведение учета клиентов
			Взаимодействие с ФМС
2	Гл. Бухгалтер	1	Ведение финансового учета и планирование налогов;
			Организация бухгалтерского учета в компании;
			Подготовка и сдача бухгалтерской отчетности компании;
			Контроль расчета и своевременности уплаты налогов в бюджет и внебюджетные фонды;
3	Завхоз	1	Организация профилактических и ремонтных работ
			Организация работоспособности инженерных систем и оборудования отеля
			Обеспечение отеля необходимыми материальными ценностями (посуда, белье, канцтовары и пр.)
			Ведение склада уборочного инвентаря и заказ необходимого инвентаря и хоз. товаров у Нач. АХО
			Обеспечение противопожарной безопасности
			Обеспечение эффективных взаимоотношений с коммунальными службами
			Проведение мелкого ремонта
4	Администратор	4	Прием заявок клиентов
			Бронирование в ночное время
			Заселение клиентов
			Прием оплаты услуг
			Обеспечение предоставления доп. Услуг, включая Room Service
			Экстренная уборка номера в ночное время в отсутствие горничных
			Обеспечение выезда клиентов
5	Горничная	2	Уборка номеров и общественных помещений
			Смена постельного белья
			Подготовка/сервировка завтрака
	Всего	9	

Практическое задание 8: (ОК-3, ОПК-3, ПК-9)

На основании описания гостиничной сети сформулируйте основные преимущества для франчайзи при вступлении в эту сеть.

- Компания SokoHotels (СокоХотелс) основана в 2003 году и является активно развивающейся гостиничной сетью, работающей на рынке гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.

- Компания специализируется на управлении и развитии малых гостиниц и индивидуальных средств размещения.
- В настоящий момент SokoHotels является управляющей компанией пяти малых гостиниц с общим номерным фондом 80 номеров.
- Стратегической целью компании SokoHotels является создание и эффективное развитие конкурентоспособной гостиничной сети, объединенной единой системой управления, высоким уровнем качества обслуживания, системным подходом к реконструкции и развитию отелей, сохранению национальных традиций гостеприимства.

Практическое задание 8: (ОК-5, ОК-6, ОПК-3)

В общении между собой и в деловой документации профессионалы сферы гостеприимства применяют различные специфические обозначения и сокращения, в том числе и на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям и недопониманию деловой корреспонденции и другим досадным моментам. Заполните таблицу.

Международное сокращение	Расшифровка
FB	
DBL	
EXTRA BED	
ADT	
Porter	
Maids	
Front office	
Food & Beverage	
Lobby	
Room service	

Практическое задание 9: (ОК-5, ОК-6, ОПК-3)

В общении между собой и в деловой документации профессионалы сферы гостеприимства применяют различные специфические обозначения и сокращения, в том числе и на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям и недопониманию деловой корреспонденции и другим досадным моментам. Заполните таблицу.

Международное сокращение	Расшифровка
BB	
ALL INCL	
TRPL	
INF	
BELLMAN	
Walk- in quest	
Housekeeping department	
Front desk	
Controllor	
Lobby bar	
Pool bar	

Практическое задание 10. (ОК-5, ОК-6, ОПК-3)

В общении между собой и в деловой документации профессионалы сферы гостеприимства применяют различные специфические обозначения и сокращения, в том числе и на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям и недопониманию деловой корреспонденции и другим досадным моментам. Заполните таблицу.

Международное сокращение	Расшифровка
HB	
SGL	
SYIT	
CHL	
Doorman	
Quest relation manager	
Reservation department	
Reception	
Log book	
Backet folio	

Практическое задание 11. (ОК-1, ОК-6, ПК-5)

В процессе обслуживания гостя персонал контактных служб (службы приема и размещения, службы питания и напитков) должен соблюдать определенные речевые правила, употребляя положительные слова и выражения и избегая употребления отрицательных. Предложите замену некорректных высказываний. Заполните таблицу.

Не говорите	Говорите
У нас этого нет	
Это невозможно	
Это запрещено	
Вам нельзя	
Вам следует	
Вы обязаны	
Вы не поняли	

Практическое задание 12. (ОК-1, ОК-6, ПК-5)

В процессе обслуживания гостя персонал контактных служб (службы приема и размещения, службы питания и напитков) должен соблюдать определенные речевые правила, употребляя положительные слова и выражения и избегая употребления отрицательных. Предложите замену некорректных высказываний. Заполните таблицу.

Не говорите	Говорите
Простите, что побеспокоил	
Будете ждать или перезвоните?	
Что Вы хотите?	
Что Вы говорите?	
Кто говорит?	
Не вешайте трубку	
Виноваты мои коллеги	
Это не моя ошибка	

Практическое задание 13. (ОК-1, ОПК-2, ПК-5)

В процессе обслуживания гостя персонал контактных служб (службы приема и размещения, службы питания и напитков) должен соблюдать определенные речевые правила, употребляя положительные слова и выражения и избегая употребления отрицательных. Предложите замену некорректных высказываний. Заполните таблицу.

Не говорите	Говорите
Я не в состоянии	
Я не могу	
Не согласен	
Вы ошибаетесь!	
Я не знаю, я не в курсе	
Объясните, в чем дело	
Нет проблем	
Простите, что побеспокоил	

Практическое задание 14. (ОК-6, ПК-5)

После отъезда постояльца горничная обнаружила в прикроватной тумбочке номера 2000 у.е. и ключи. Каковы действия горничной, администрации отеля?

Практическое задание 15. (ОК-6, ОПК-2, ПК-5)

Как часто во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение?

Практическое задание 16. (ОК-7, ОПК-2, ПК-3)

Утром, уходя из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на стол и кровать. Можно ли при уборке номера убрать его вещи в чемодан?

Практическое задание 17. (ОК-7, ОПК-2, ПК-3)

При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки и сорочку повесила в шкаф; тапочки, туфли поставила в прихожую под вешалку; ночную пижаму положила после уборки кровати под подушку, но не стала убирать журналы, лежащие на столе, и записную книжку. Правильно ли поступила горничная?

Практическое задание 18. (ОК-3, ПК-3)

Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Практическое задание 19. (ОК-3, ПК-3)

Известно, что часто плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом check out – 12.00 часов текущих суток по местному времени. Каким образом будет взиматься плата, если гость захотел покинуть отель с опозданием на 8 часов?

Практическое задание 20. (ПК-4, ПК-5)

Имеет ли право клиент требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если после поселения, перед тем как лечь спать, он обнаружил постельное белье с дефектом?

Практическое задание 21. (ПК-4, ОПК-2)

Горничная во время уборки на столике обнаружила стаканы с алкогольной жидкостью. Каковы могут быть действия горничной?

Практическое задание 22. (ПК-4, ПК-5)

Имеет ли право клиент требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после поселения в его номере перестал работать телевизор?

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Алехин А. П., отв. ред. Административное право Российской Федерации: Практикум. — Москва: Зерцало-М 2014.— 256 с. — Электронное издание.
2. Астахова А. В. Информационные системы в экономике и защита информации на предприятиях. — Санкт-Петербург: Троицкий мост 2014.— 216 с. — Электронное издание.
3. Барышева А.В., Киктева Е.А. Мотивация. — Санкт-Петербург: Питер 2014.— 208 с. — Электронное издание.
4. Беляев С.Ю., Забродин Ю.Н., Шапиро В.Д. Управление качеством. — Москва: Омега-Л 2013.— 381 с. — Электронное издание.
5. Богомоллова А.В. Управление инновациями. - Томск: ТУСУР 2012.- 144 с. - Электронное издание.
6. Голубенко Н.Б. Библиотечное дело: инновации и перспективы. — Москва: Логос 2014.— 128 с. — Электронное издание.
7. Информатика. Базовый курс: Учебник для вузов. 3-е изд. Стандарт третьего поколения [Электронный ресурс] / С.В. Симонович. - Санкт-Петербург: Питер, 2011. - 640 с. – Режим доступа: – Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=23132>
8. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения: учебник. — Москва: Юнити 2012. - 415с. (электронная библиотека)
9. Михненко П. А. Теория менеджмента. — Москва: МФПУ «Синергия» 2012.— 304 с. — Электронное издание.
10. Рубин Ю. Б. Основы бизнеса. - Москва: МФПУ «Синергия» 2012.- 320 с. - Электронное издание.
11. Саак А. Э., Якименко М. В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. — Санкт-Петербург: Питер 2011.— 432 с. — Электронное издание.
12. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В.Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с.

Дополнительная литература:

1. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходами: учебное пособие / А.Л. Лесник. - СПб.: ИЦ Интермедия, 2013. - 272 с.
2. Пузряков А.Ф. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.Ф. Пузряков. - М.: Альфа-М, 2014. - 240 с.
3. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник / Ю.В. Морозова - М.: Дашков и К, 2012. - 448 с.

4. 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.
5. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Л.В. Баумгартен. - М.: Академия, 2013. - 288 с.
6. Гвоздева В.А. Информатика, автоматизированные информационные технологии и системы: учебник / В.А. Гвоздева. - М.: ФОРУМ; Инфра-М, 2014. - 544 с.
7. 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. ;
8. Информатика. Базовый курс: учебное пособие / Под ред. С.В., Симоновича. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2012. - 640 с.
9. Информационные системы и технологии: учебник для бакалавров / Трофимов В.В. . - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2012. - 521 с.
10. Киселев Г.М. Информационные технологии в экономике и управлении: учебное пособие / Г.М. Киселев. - М.: Дашков и К, 2012. - 272 с.
11. Котова И.Б., Канаркевич О.С. Общая психология: учебное пособие / Котова И.Б., Канаркевич О.С. - М.: Дашков и К, 2013. - 480 с.
12. 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
13. Нилов К.Н. Предпринимательское право. — Москва: Флинта 2013.— 304 с. — Электронное издание.
14. Новый ресторан: 365 дней после открытия: практическое пособие по управлению / А.Б. Затуливетров. - М.: ООО Информационная группа ""Ресторанные ведомости"", 2013. - 184 с.
15. Психология: учебное пособие / Под ред. В.Н. Панферова. - СПб.: Питер, 2013. - 480 с.
16. 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.
17. 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.
18. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т.Л. Тимохина. - М.: Юрайт, 2014. - 331 с.
19. Федотова Е.Л. Информационные технологии и системы: учебное пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ФОРУМ; Инфра-М, 2012. - 352 с.
20. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В.Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с.

Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»:

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.рф/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>

Программное обеспечение и информационно-справочные системы:

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 Jaws for Windows 15.0 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 43.03.03 «Гостиничное дело», 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 для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);
- способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2);
- способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);
- способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-8);
- способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9);
- 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 гостиничного продукта (ОПК-1);
- способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2);
- готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).
- владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-3);
- готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);
- способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5);
- способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг (ПК-9);
- готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям

потребителей (ПК-10);

– готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-11);

– готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования (ПК-12);

– готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя (ПК-13);

– готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности (ПК-14).

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 кафедры заявление рассматривает, после чего закрепляется руководитель 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 порядке, 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 котором 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. Встречаются 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 переплёте (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 страниц, 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~~ приложений (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

Введение	3
Глава 1. Теоретические основы совершенствования организационной структуры управления	5
1.1. Сущность, функции и свойства организационной структуры управления	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 управления 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., Брэддик 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
нестабильности»

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

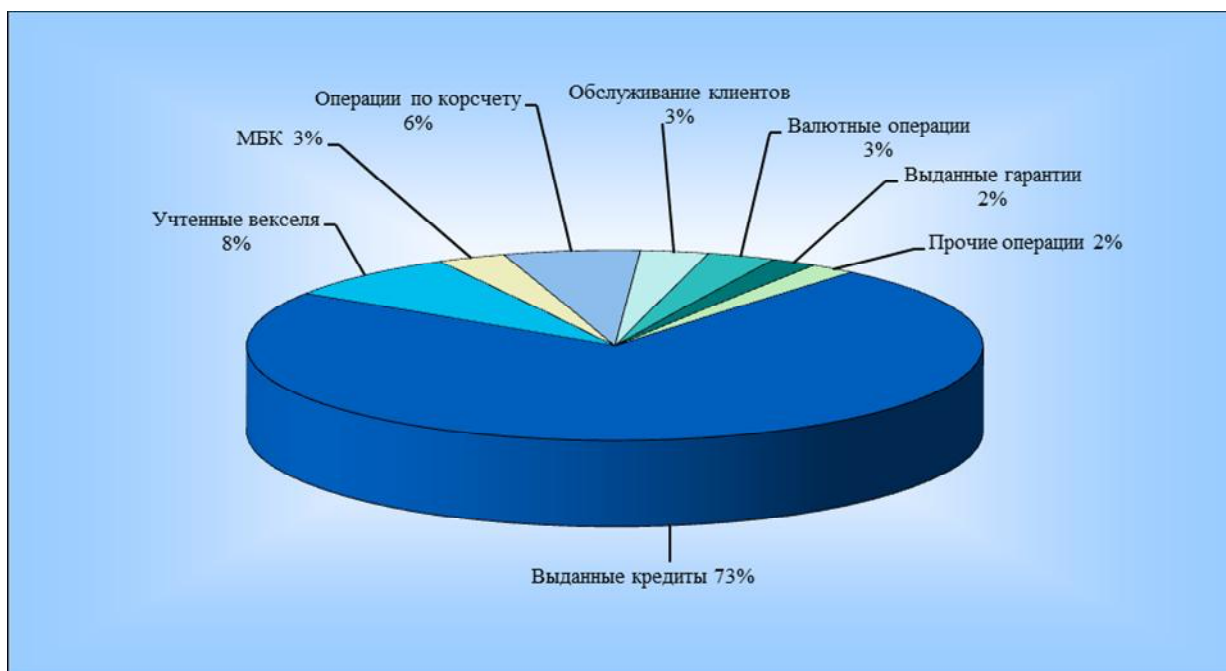


Рис. 1. Структура доходов ООО «XXX» в 2017 г.

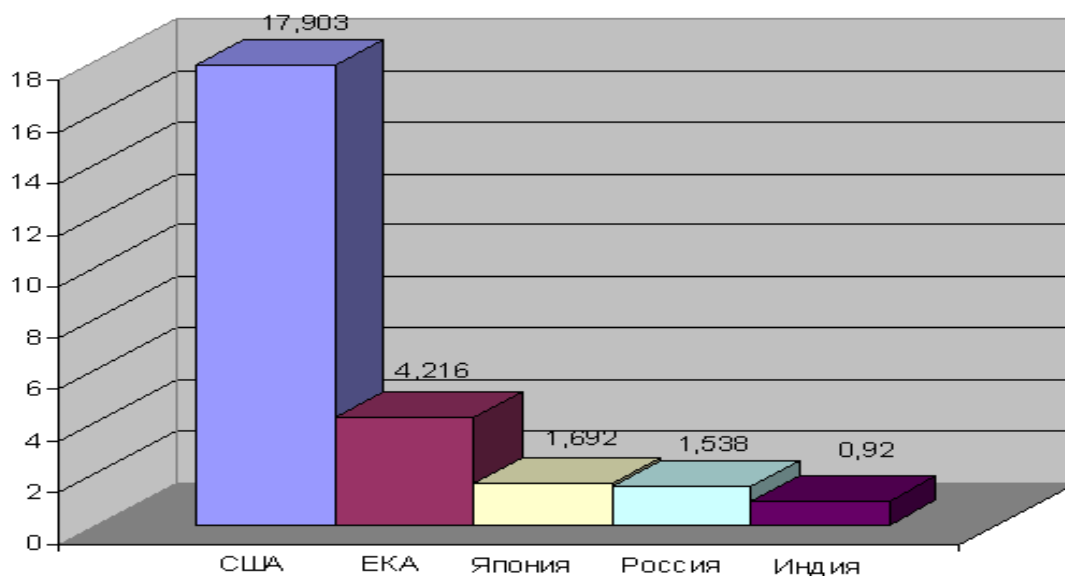


Рис. 2. Объем финансирования космической деятельности по странам (агентствам) в 2017 г., млрд дол.

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. Вотьяков 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 Wohlstandsinseln der Dritten Weg. Reinbekb. Hamburg, 1971.

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 итогового междисциплинарного экзамена (далее – оценочный лист) (приложение 1).

Оценка уровня освоения компетенции проводится по всем компетенциям, выносимым для проверки в ходе итогового междисциплинарного 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 итогового междисциплинарного 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 итогового междисциплинарного 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 итогового междисциплинарного экзамена

ФИО выпускника _____ Группа _____

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль: «Ресторанное дело»

ДАТА _____

№ п/п	Компетенции	Уровни освоения			Итого баллов	Оценка
		1	2	3		
1.	ОК-1 - способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции					
2.	ОК-2 - способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции					
3.	ОК-3 - способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности					
4.	ОК-4 - способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности					
5.	ОК-5 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия					
6.	ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия					
7.	ОК-7 - способностью к самоорганизации и самообразованию					
8.	ОК-8 - способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности					
9.	ОК-9 - способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций					
10.	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 гостиничного продукта					
11.	ОПК-2 - способностью организовывать работу исполнителей					

12.	ОПК-3 - готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность					
13.	ПК-3 - владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения					
14.	ПК-4 - готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы					
15.	ПК-5 - способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения					
16.	ПК-9 - способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг					
17.	ПК-10 - готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей					
18.	ПК-11 - готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей					
19.	ПК-12 - готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования					
20.	ПК-13 - готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя					
21.	ПК-14 - готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности					
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: 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль: «Ресторанное дело»

ДАТА _____

№ п/п	Компетенции	Уровни освоения			Итого баллов	Оценка
		1	2	3		
1.	ОК-1 - способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции					
2.	ОК-2 - способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции					
3.	ОК-3 - способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности					
4.	ОК-4 - способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности					
5.	ОК-5 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия					
6.	ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия					
7.	ОК-7 - способностью к самоорганизации и самообразованию					
8.	ОК-8 - способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности					
9.	ОК-9 - способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций					
10.	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 гостиничного продукта					
11.	ОПК-2 - способностью организовывать работу исполнителей					
12.	ОПК-3 - готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность					
13.	ПК-3 - владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения					
14.	ПК-4 - готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы					
15.	ПК-5 - способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения					
16.	ПК-9 - способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг					
17.	ПК-10 - готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей					
18.	ПК-11 - готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей					
19.	ПК-12 - готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования					
20.	ПК-13 - готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя					
21.	ПК-14 - готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности					
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 _____ / _____ /

_____ / _____ /

_____ / _____ /

_____ / _____ /