

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ИНСТИТУТ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Кафедра туризма и гостеприимства**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
К ПОДГОТОВКЕ И ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ  
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Направление подготовки **43.03.02 Туризм**  
Форма обучения – очная, очно-заочная, заочная

Санкт-Петербург

2015

Методические указания составлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и учебным планом по направлению подготовки 43.03.02 Туризм Санкт-Петербургского института гостеприимства.

Авторы-составители: С.В. Шепелева, к.э.н., доцент

Р.В. Трофимова, к.т.н., доцент

Методические указания обсуждены и одобрены на заседании кафедры туризма и гостеприимства

Протокол № 1 от «30» 08 2015 г.

Зав. кафедрой туризма и гостеприимства к.п.н., доцент  К.А. Англинов

Рассмотрены и одобрены на заседании Учебно-методического совета института

Протокол № 2 от «7» 10 2015 г.

Председатель УМС к.и.н., доцент  И. Н. Нужнов

## СОДЕРЖАНИЕ

1.1. Цели и задачи выпускной квалификационной работы (ВКР).....	4
1.2. Основные этапы подготовки ВКР .....	6
1.3. Организация подготовки ВКР .....	6
1.4. Научное руководство и контроль за выполнением ВКР .....	8
1.5. Утверждение тем ВКР .....	9
1.6. Задание на ВКР .....	12
1.7. Основной этап выполнения ВКР .....	12
1.8. Заключительный этап выполнения ВКР .....	14
1.9. Защита ВКР .....	20
1.10. Структура ВКР. Требования к содержанию ВКР .....	23
1.11. Критерии оценки защиты ВКР.....	31
Приложение А Пример оформления заявления на закрепление темы ВКР...34	
Приложение Б Пример оформления задания на ВКР.....35	
Приложение В Образец оформления отзыва руководителя ВКР.....36	
Приложение Г Образец оформления рецензии на ВКР.....37	
Приложение Д Образец оформления протокола нормоконтроля ВКР.....38	

## 1.1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Выпускная квалификационная работа (ВКР) представляет собой самостоятельное учебно-научное исследование (разработку), связанное с решением актуальной теоретической или практической проблемы в профессиональной области.

Целью выпускной квалификационной работы является систематизация и закрепление теоретических и практических знаний по дисциплинам, применение этих знаний при решении конкретных научных и профессиональных задач

Основными задачами ВКР являются:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по направлению и специальности, применение этих знаний при решении конкретных научных, экономических и практических задач;

- развитие навыков ведения самостоятельной работы и владение методикой исследования и экспериментирования при решении профессиональных проблем и задач;

- экономическое обоснование принимаемых решений, применение прогрессивных технологий, пакетов прикладных программ в технологических и экономических расчетах;

- выработка навыков принятия самостоятельных решений, умение их согласовывать, защищать и нести за них ответственность.

В ходе подготовки выпускной квалификационной работы бакалавра (специалиста) студент должен показать умение:

- самостоятельно поставить задачу или выдвинуть научную (рабочую) гипотезу, оценить ее актуальность и социальную значимость;

- собрать и обработать необходимую информацию по теме работы;

- изучить и критически проанализировать полученные материалы;

- выработать, описать, выполнить необходимые расчёты и профессионально аргументировать свой вариант решения рассматриваемой проблемы (свою творческую позицию);

- дать экономическую оценку и оценку безопасности своего варианта решения рассматриваемой проблемы;

- сформулировать, логически обосновать выводы, предложения, рекомендации по внедрению полученных результатов в практику.

В процессе решения указанных задач студент не только углубляет и расширяет уже полученные знания, вносит свои элементы научного исследования, обосновывает рекомендации для их практического внедрения в деятельность организаций.

Основные требования к ВКР:

- работа должна содержать обзор текущего состояния теоретической разработанности проблемы, поставленной в работе;
- в работе должны использоваться фактологические и статистические данные, отражающие практический опыт решения данной проблемы;
- в работе должны быть выявлены недостатки имеющихся методов решения проблемы;
- в работе должны быть предложения автора по совершенствованию изучаемых объектов или процессов.
- Объем работы должен быть не менее 60 страниц машинописного текста;
- список использованных источников должен содержать не менее 25 наименований, при этом Интернет-источников не более половины от общего числа используемых источников. В библиографическом списке должны присутствовать специальная и периодическая литература по проблематике исследования. В работе обязательно должны быть ссылки на источник.

- В ВКР обязательно должны быть отражены организационные аспекты проблемы (организационные формы и механизмы, мотивация и т.п.) и аспекты, связанные с экономической эффективностью;
- в работе должны быть исключены прямые заимствования из источников литературы, диссертаций и т.п. Наличие плагиата является основанием для неудовлетворительной оценки работы;
- работа должна быть выполнена в соответствии с правилами оформления научных работ.

## **1.2 ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПОДГОТОВКИ ВКР**

Порядок подготовки и защиты ВКР

- Закрепление за дипломником научного руководителя и темы ВКР.
- Сбор материалов для написания ВКР в ходе прохождения преддипломной практики.
- Написание ВКР, представление научному руководителю выполненных разделов ВКР, консультирование по ВКР.
- Формирование комплекта документов к защите ВКР: отзыв научного руководителя, рецензия, задание на работу, при необходимости справка о внедрении. Сбор необходимых подписей на титульном листе ВКР. Переплет работы и сдача ее на кафедру.
- Подготовка раздаточных материалов, электронной презентации и доклада к защите ВКР.

## **1.3 ОРГАНИЗАЦИЯ ПОДГОТОВКИ ВКР**

Организацию и контроль выполнения студентами ВКР осуществляет выпускающая кафедра.

По направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль подготовки Технология туроператорских и турагентских услуг организацию и контроль осуществляет кафедра туризма и гостеприимства.

Выпускающая кафедра проводит следующую работу:

- разрабатывает тематику ВКР;
- обеспечивает студента методическими материалами;
- обеспечивает информирование студентов о требованиях кафедры к структуре, содержанию и оформлению ВКР, а также об этапах выполнения ВКР;
- выдает студенту и принимает у него необходимые заявления и документы;
- рассматривает кандидатуры руководителей ВКР;
- рассматривает заявленные дипломниками темы ВКР и утверждает их (при необходимости корректируя формулировки тем);
- осуществляет периодический контроль работы дипломников;
- осуществляет контроль отчетов по преддипломной практике на их соответствие требованиям кафедры;
- проводит проверку в системе «Антиплагиат» ВКР и организует допуск дипломников к защите.

В основные обязанности заведующего кафедрой входит:

- организация собраний студентов до и в процессе подготовки ВКР;
- организация закрепления за студентами научных руководителей ВКР;
- рассмотрение и подготовка к утверждению специальных видов ВКР (комплексных, научно-исследовательских);
- рассмотрение и подготовка к утверждению тем ВКР;
- утверждение заданий на ВКР;
- содействие студентам в решении организационных вопросов, связанных с подготовкой и защитой ВКР;
- допуск ВКР к защите.

## **1.4 НАУЧНОЕ РУКОВОДСТВО И КОНТРОЛЬ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕМ ВКР**

Для оказания студенту теоретической и практической помощи в период подготовки ВКР за ним закрепляется научный руководитель.

В обязанности научного руководителя входит:

- оказание практической помощи студенту в период работы над ВКР и в составлении плана работы;
- проведение квалифицированных консультаций по выбору методики исследования объекта ВКР, подбору литературных и иных источников, фактического материала, структуре ВКР;
- осуществление систематического контроля за ходом выполнения работы для своевременного предупреждения срывов сроков выполнения;
- оценка качества выполненной работы и соответствия ее нормативным требованиям (отзыв руководителя);
- проведение предварительной защиты, оценка ВКР на выдвижение работы на конкурс, к публикации, продолжению исследований и т.д..

В обязанности студента по выполнению выпускной квалификационной работы входит:

- изучение научной, специальной, учебной и популярной литературы для выбора темы ВКР и обоснования ее актуальности;
- определение цели работы и задач, решение которых предполагается выполнить в рамках ВКР;
- выбор методики (метода) вычисления экономических показателей, а также экономической и социальной эффективности предложений автора;
- самостоятельное выполнение экономических расчетов стоимости и эффективности основных предложений, сформулированных в рамках ВКР;



- согласование с научным руководителем структуры (содержания) ВКР, а также списка используемых источников, библиографических ссылок и приложений;
- устранение недостатков по замечаниям научного руководителя в ходе работы;
- подготовка письменного доклада для защиты ВКР с указанием личного вклада автора в работу;
- предоставление ВКР для предзащиты на выпускающую кафедру не позднее, чем за 3 недели до установленного срока защиты;
- предоставление ВКР на нормоконтроль;
- защита ВКР.

Студенту следует периодически информировать научного руководителя о ходе подготовки ВКР, консультироваться по затруднительным вопросам, ставить научного руководителя в известность об объективных причинах отклонения от установленного графика выполнения.

## **1.5 УТВЕРЖДЕНИЕ ТЕМ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ**

Тема ВКР выбирается студентом и согласовывается с руководителем. Тема ВКР закрепляется за студентом на основе его письменного заявления, которое подается на выпускающую кафедру. Кафедра имеет право редактировать формулировку предложенной студентом темы.

Темы ВКР утверждаются приказом по институту. При необходимости формулировка темы может быть изменена до издания приказа. Порядок изменения темы после издания приказа предусматривает написание заявления на имя ректора с указанием причин изменения темы и включение указанных изменений в приказ по институту. Образец заявления на закрепление темы ВКР представлен в **Приложении А**.

**Примерная тематика выпускных квалификационных работ по кафедре**

## туризма и гостеприимства (2015/2016 уч. год)

1. Постановка и решение задачи проектирования туристского продукта при заданных критериях качества
2. Использование инновационных технологий для создания туристского продукта
3. Использование информационных технологий для создания туристского продукта
4. Проектирование программы тура (турпакета, экскурсионной программы, других продуктов туристской деятельности)
5. Проектирование экскурсионной программы как продукта туристской деятельности
6. Разработка туристского продукта с учетом технологических требований
7. Разработка туристского продукта с учетом социальных требований
8. Разработка туристского продукта с учетом экономических требований
9. Разработка туристского продукта с учетом возрастных требований
10. Разработка туристского продукта с учетом требований курортной индустрии
11. Разработка туристского продукта с учетом требований музейного дела
12. Разработка туристского продукта с учетом требований индустрии образовательных услуг
13. Разработка туристского продукта с учетом требований индустрии паломнических услуг
14. Разработка туристского продукта с учетом требований индустрии ресторации
15. Разработка туристского продукта с учетом требований индустрии релаксации
16. Разработка туристского продукта с учетом требований индустрии спорта
17. Организация работы исполнителей в организациях туристской индустрии
18. Организация работы исполнителей в организациях туристской индустрии

19. Принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности
20. Расчет и оценка затрат по организации туристской деятельности на предприятии
21. Организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.
22. Разработка внутренних нормативных документы по обеспечению качества транспортных услуг туристской индустрии
23. Разработка внутренних нормативных документы по обеспечению качества услуг размещения туристской индустрии
24. Разработка внутренних нормативных документы по обеспечению качества услуг питания туристской индустрии
25. Разработка внутренних нормативных документы по обеспечению качества экскурсионных услуг туристской индустрии
26. Исследование рынка туристских услуг
27. Применение прикладных социологических методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере
28. Применение прикладных статистических методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере
29. Применение прикладных экономических методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере
30. Адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии познавательного сегмента
31. Адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии в сегменте выездного туризма
32. Адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии в сегменте внутреннего туризма
33. Адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии в сегменте международного туризма

## 34. Адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии в виртуальном сегменте

### 1.6. ЗАДАНИЕ НА ВКР

Задание на ВКР формируется дипломником совместно с научным руководителем ВКР и утверждается заведующим кафедрой. В задании указывается тема ВКР и ее содержание.

Задание на ВКР является неотъемлемой частью представляемой к защите работы, подшивается сразу после титульного листа, но в нумерацию страниц ВКР не включается.

Образец оформления задания на ВКР представлено в **Приложении Б**.

### 1.7. ОСНОВНОЙ ЭТАП ВЫПОЛНЕНИЯ ВКР

Основной этап включает:

#### **а) Утверждение заведующим кафедрой задания на исследование в рамках ВКР и прохождение преддипломной практики**

- База преддипломной практики должна соответствовать объекту ВКР.
- Содержание практики согласуется с темой ВКР и заданием на ее выполнение.

Перед началом практики ее руководитель выдаёт студенту индивидуальное задание на её прохождение в соответствии с темой ВКР и объектом исследования, выполнение которого обеспечивает в дальнейшем работу над ВКР. О ходе практики и выполнении индивидуального задания студент периодически (не реже 1 раза в неделю) информирует своего научного руководителя. Студент обязан осуществлять работу в строгом соответствии с полученным заданием.

#### **б) Подготовка ВКР**

По завершению преддипломной практики и успешной ее защиты студент под руководством научного руководителя подготавливает ВКР в полном соответствии с индивидуальным заданием на проектирование и представление научному руководителю для согласования подготовленные разделы ВКР в установленные сроки.

ВКР в окончательном виде, согласно установленным настоящими методическими указаниями требованиями к их оформлению, представляется студентом научному руководителю на отзыв.

По согласованию с заведующим кафедрой и решением выпускающей кафедры ВКР может быть оформлена на иностранном языке в полном соответствии с настоящими методическими указаниями (дополнительно в ВКР включается на русском языке: титульный лист, аннотация и оглавление ВКР).

#### **в) Отзыв руководителя**

Необходимым условием допуска к защите ВКР является наличие отзыва научного руководителя. Отзыв составляется научным руководителем после предъявления студентом законченной и оформленной ВКР. В отзыве должно быть указано основание для выбора темы ВКР: по заявке предприятия; по предложению студента; из области фундаментальных и поисковых научных исследований кафедры, по другим основаниям.

Образец оформления отзыва научного руководителя приведен в **Приложении В**.

#### **г) Рецензирование ВКР**

После получения положительного отзыва научного руководителя на ВКР, предзащиты и нормоконтроля она передается на рецензирование. Рецензентами выступают руководители (ответственные работники) предприятий, где студенты проходили преддипломную практику,

руководящие работники научных учреждений и преподаватели ВУЗов, работающие в данном направлении и имеющие ученые степени и звания.

В рецензии должна быть подтверждена (или не подтверждена) актуальность темы ВКР, в сжатой форме изложен взгляд рецензента на основное содержание проекта (работы), отмечены достоинства и недостатки.

Рецензент в своей оценке должен обратить внимание на логику изложения материала, завершенность проектных решений, практическую значимость результатов и возможность их использования в конкретных производственных условиях, научно-исследовательский характер и новизну идей (рекомендация к опубликованию).

В заключении рецензент дает оценку ВКР по четырех балльной шкале (отлично, хорошо, удовлетворительно и неудовлетворительно) и рекомендует (или не рекомендует) присвоить выпускнику соответствующую квалификацию: степень бакалавр или специальность.

В случае отрицательной рецензии (оценки «неудовлетворительно») и положительного заключения научного руководителя заведующий кафедрой направляет ВКР на дополнительное рецензирование другому специалисту для того, чтобы принять окончательное решение о допуске (не допуске) работы к защите.

Образец оформления рецензии приведен в **Приложении Г**.

## **1.8 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП ВЫПОЛНЕНИЯ ВКР**

### **а) Допуск к защите**

Деканат и выпускающая кафедра назначают сроки защиты ВКР и дату сдачи ее на кафедру. Студент лично представляет на выпускающую кафедру в специально отведенное для этого время законченный и оформленный соответствующим образом вариант ВКР с отзывом научного руководителя с целью прохождения процедуры допуска к защите.

**Нормоконтроль.** Нормоконтроль ВКР – это проверка авторства ВКР, соответствия ВКР установленным требованиям к содержанию, оформлению, а также контроль наличия и правильности оформления необходимых документов. Нормоконтроль осуществляется одним из членов комиссии по нормоконтролю. Студент представляет члену комиссии по нормоконтролю полностью оформленную, подписанную работу (несброшюрованную) и электронную версию ВКР .

Во время нормоконтроля член комиссии по нормоконтролю проверяет:

1. Правильность оформления титульного листа ВКР.
2. Соответствие темы, указанной на титульном листе ВКР, а также в рецензии и в отзыве руководителя ВКР, теме, утвержденной приказом по институту.
3. Наличие подписей всех указанных лиц с расшифровкой на титульном листе ВКР, задании на ВКР, рецензии и отзыве руководителя ВКР, указание дат подписания.
4. Наличие печати на рецензии на ВКР.
5. Соответствие рецензии на ВКР установленным требованиям.
6. Соответствие справки о внедрении установленным требованиям к оформлению и содержанию (при ее наличии).
7. Оформление страницы «Содержания» и соответствие рубрикации работы разделам и подразделам «Содержания».
8. Наличие и правильность оформления «Введения» и «Заключения».
9. Соответствие содержания разделов ВКР заданию на ВКР, а также требованиям к логике и структуре ВКР, изложенным в настоящих методических указаниях.
10. Соответствие содержания ВКР ее виду (прикладная или научно-исследовательская работа).

11. Соответствие требованиям объема ВКР.

12. Правильность оформления текста ВКР:

- оформление заголовков глав и параграфов;
- соблюдение размеров полей;
- нумерацию страниц;
- правильность оформления рисунков и таблиц, их нумерации;
- соблюдение правил переноса таблиц с одной страницы на другую;
- правильность оформления формул;
- наличие и правильность оформления ссылок на таблицы, рисунки и формулы в тексте работы;
- наличие в тексте ссылок на литературные источники.

13. Наличие и правильность оформления списка использованных источников литературы.

14. Правильность оформления приложений (при их наличии).

15. Авторство работы (проверка на «антиплагиат»).

Проверка авторства работы производится в соответствии со следующими требованиями:

- прикладные и научно-исследовательские работы должны содержать не менее 60 % авторского текста;
- прямое цитирование оформляется только в кавычках с указанием ссылки на источник;
- косвенное цитирование должно содержать ссылку на источник;
- заимствованные из вторичных источников статистические данные должны сопровождаться ссылками на источник;
- при несоблюдении указанных требований, ВКР считается плагиатом.

Проверка соответствия требованиям печатного варианта ВКР проводится в присутствии студента. При наличии замечаний ВКР должна быть доработана. После исправления замечаний студент вновь представляет



работу на нормоконтроль. При соответствии ВКР и представленных с ней в комплекте документов установленным требованиям научный руководитель ставит свою подпись на титульном листе работы.

Допуск к защите осуществляется только в том случае, если ВКР соответствует всем требованиям к содержанию и оформлению работы и не является плагиатом.

Член комиссии по нормоконтролю заполняет Протокол нормоконтроля, который затем подшивается в законченную ВКР после приложений. Образец оформления протокола нормоконтроля приведен в **Приложении Д**.

Допущенная к защите ВКР, направляется на рецензирование. После рецензирования никакие изменения в работе не допускаются. Окончательный вариант выпускной квалификационной работы сдается на кафедру не позднее, чем за одну неделю до дня защиты.

#### **б) Оформление иллюстративных материалов**

Предварительно отобранный и согласованный с научным руководителем иллюстративный материал оформляется студентом в соответствии с настоящими методическими указаниями.

#### **в) Подготовка к защите**

При подготовке к защите студент самостоятельно готовит доклад, раздаточные материалы и электронную презентацию.

Доклад содержит основные положения ВКР. Содержание доклада должно быть последовательно, связано с представленными раздаточными материалами и презентацией и включать обоснованные комментарии.

Объем доклада должен быть рассчитан не более, чем на 10 минут, что составляет примерно 5 страниц стандартного печатного текста (интервал 1,5, шрифт Times New Roman, кегль 14). Выступление дипломника на защите регламентировано указанным временем.

На защите рекомендуется не чтение текста доклада, а использование его в качестве опорного конспекта. Перед защитой желательно отрепетировать

выступление. Во время защиты чтение доклада с листа является нежелательным.

К защите необходимо подготовить презентацию и раздаточный материал, раскрывающий основные положения ВКР. Перечень слайдов и иллюстраций, представляемых на защиту, определяется студентом совместно с руководителем ВКР. Презентация должна включать 8-10 слайдов. Раздаточные материалы – 10-15 листов (листы могут иметь продолжение на нескольких страницах, количество страниц допускается не более 25). Раздаточные материалы должны быть сброшюрованы и снабжены титульным листом.

Раздаточные материалы ВКР содержат схемы, диаграммы, таблицы и другие графические материалы, необходимые для обоснования результатов ВКР. Типовыми графическими материалами являются:

- схемы или таблицы, иллюстрирующие логику и структуру ВКР;
- таблицы с краткой характеристикой компании и ее базового рынка;
- таблицы, наглядно представляющие проблему компании, для решения которой выполняется ВКР;
- таблицы с постановкой задачи и планом маркетингового исследования;
- диаграммы и таблицы, характеризующие результаты анализа рыночной деятельности компании;
- диаграммы и таблицы, характеризующие результаты анализа внешней среды организации;
- таблицы и схемы, характеризующие сущность проектных предложений студента;
- таблицы, характеризующие экономическую эффективность и результативность работы.

Таблицы и рисунки, выносимые в раздаточный материал, должны быть идентичны иллюстрациям, представленным в ВКР. Также могут

присутствовать таблицы и схемы, обобщающие результаты, представленные в ВКР в виде текста.

Количество комплектов раздаточных материалов должно соответствовать количеству членов экзаменационной комиссии.

Листом раздаточного материала называется логическая единица раздаточного материала. При этом одна логическая единица может быть представлена на нескольких страницах. Так, план рекламной кампании, представленный дипломником, может располагаться на нескольких страницах раздаточного материала, но при этом считается как один лист. Диаграммы и графики, отражающие, например, состояние рыночного спроса, могут располагаться на одном или нескольких страницах, но являться одной логической единицей (листом). Каждый лист раздаточного материала должен быть пронумерован и снабжен заголовком.

В таблицах, на схемах и диаграммах следует указывать единицы измерения (если они содержат числовые показатели). Если представлены цифровые материалы, характеризующие состояние спроса, экономических результатов деятельности предприятия и т.п., следует указывать дату, к которой относятся эти данные.

В качестве дополнительного иллюстративного материала при защите ВКР разрешается использовать рекламные материалы и другие документы предприятия.

Для более наглядного изображения на демонстрационных листах (схемах, таблицах, диаграммах) можно использовать несколько цветов.

Рекомендуется использовать во время защиты электронную презентацию, иллюстрирующую основные положения доклада, однако это не отменяет предоставление раздаточного материала.

## 1.9 ЗАЩИТА ВКР

В экзаменационную комиссию студентом в обязательном порядке представляются следующие документы:

1. Выпускная квалификационная работа.
2. Отзыв научного руководителя ВКР.
3. Рецензия на ВКР.

Студент имеет право представить и другие материалы, которые могут способствовать более успешному представлению и защите ВКР (авторские свидетельства, сведения о полученных дипломах и наградах на различных выставках, сведения о публикациях и т.п.). Студент, выполнивший ВКР на иностранном языке, защищает ее на этом же языке (информационный материал доклада представляется на иностранном и русском языке), при условии, что не менее трех членов экзаменационной комиссии им владеют.

Деканат представляет в экзаменационную комиссию документы о допуске студентов к защите и зачетные книжки.

Защита ВКР проводится на открытом заседании экзаменационной комиссии. Состав экзаменационной комиссии утверждается приказом по институту. На заседании экзаменационной комиссии могут присутствовать представители предприятий, студенты и другие лица.

График заседаний экзаменационной комиссии формируется в деканате и сообщается студентам. Распределение дипломников по датам защит осуществляется деканатом по согласованию с руководителями ВКР. Студенты могут заранее высказать свои пожелания по дате защиты руководителю, при возможности эти пожелания будут учтены. Явка дипломника на защиту в установленный срок строго обязательна.

Выпускная квалификационная работа со всеми необходимыми документами и подписями должна быть сдана на кафедру не позднее, чем за неделю до защиты. ВКР должна быть переплетена. Раздаточные материалы, презентацию и текст доклада дипломник заранее согласовывает с

руководителем и приносит с собой непосредственно на защиту.

На защиту деканатом факультета представляются выписка из зачетной книжки и зачетная книжка, которая сдается студентом при сдаче итогового экзамена.

Процедура защиты ВКР включает:

- доклад студента с демонстрацией презентации и раздаточных материалов;
- ответы на вопросы членов экзаменационной комиссии;
- оглашение рецензии на ВКР и отзыва руководителя, дополнительных документов, подтверждающих научную и практическую ценность работы;
- ответы студента на замечания, отраженные в рецензии;
- обсуждение членами комиссии итога защиты (закрытое заседание экзаменационной комиссии, проводится после защиты всех студентов, назначенных на данную дату),
- объявление студентам оценки на открытом заседании экзаменационной комиссии (после окончания защиты всех ВКР студентов, назначенных на данную дату).

Для доклада при защите ВКР студенту предоставляется не более 10 минут. Защита может проходить на иностранном языке. Доклад должен быть увязан с иллюстративным материалом и электронной презентацией. В ходе доклада обязательна ссылка на все раздаточные листы, представленные экзаменационной комиссии.

После доклада дипломник отвечает на вопросы членов комиссии. Как правило, каждый член экзаменационной комиссии задает по 2 вопроса. Вопросы могут быть заданы не только членами экзаменационной комиссии, но и другими лицами, присутствующими на защите. По ответам студента на вопросы комиссия судит о степени владения им материалом ВКР, самостоятельности выполнения ВКР, о широте его кругозора, эрудиции и

умении аргументировано отстаивать свою точку зрения.

После ответа на вопросы и замечания членов экзаменационной комиссии зачитываются отзыв и рецензия, отмечается наличие в деле дипломника справки о внедрении и других материалов. По предложению председателя экзаменационную аттестационную комиссию дипломник отвечает на замечания, указанные в отзыве и рецензии.

Секретарь экзаменационной комиссии ведет протокол защиты, в котором указываются все заданные вопросы.

Экзаменационная комиссия, обсудив на закрытом совещании результаты защиты, определяет оценку работы и оценку защиты ВКР и принимает решение о возможности присвоения дипломнику квалификации бакалавр или квалификации специалист.

Решение экзаменационной комиссии о присвоении квалификации и выдаче диплома принимается открытым голосованием большинством голосов. При равном числе голосов «за» и «против» голос председателя является решающим.

Студентам, сдавшим курсовые работы и экзамены с оценкой «отлично» не менее чем по 75% всех дисциплин учебного плана, а по остальным дисциплинам с оценкой «хорошо», защитившим ВКР с оценкой «отлично», а также проявившим себя в научной и общественной работе, выдается диплом с отличием.

Решения экзаменационной комиссии оформляются протоколом.

Протоколы заседаний экзаменационной комиссии подписываются председателем, присутствующими на заседании, членами экзаменационной комиссии и ответственным секретарём. В протоколы вносятся предложения членов экзаменационной комиссии, руководителя, рецензента ВКР о практическом внедрении рекомендаций студента. Отмечаются (при наличии) научная новизна и (или) практическая ценность работы.

После защиты ВКР хранятся на кафедре в порядке, установленном ректором института.

Если защита ВКР признана неудовлетворительной, студент отчисляется из института в установленном порядке.

### **1.10 СТРУКТУРА ВКР. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ВКР**

Выпускная квалификационная работа (ВКР) - это самостоятельная творческая работа студента. Независимо от избранной темы, рекомендуется придерживаться приведенной ниже структуры работы:

1. Введение: обоснование актуальности темы работы, определение ее целей и задач.
2. Аналитическая часть: анализ состояния проблемы и её теоретическое обоснование.
3. Практическая (проектная) часть: разработка готового продукта.
4. Правовое обеспечение ВКР.
5. Экономическое обоснование проекта.
6. Оценка безопасности проекта (при необходимости).
7. Заключение.
8. Список использованных источников.
9. Приложения.
10. Протокол нормоконтроля

К ВКР прилагается презентация на электронном носителе, выполненная в программе Microsoft PowerPoint и раздаточный материал для членов экзаменационной комиссии.

#### **Краткое содержание составных частей работы**

**Содержание.** Содержание представляет собой систематизированный указатель структурных частей выпускной работы бакалавра и включает: Введение, наименование глав, параграфов, заключение, список использованных источников и наименование приложений с указанием

номеров страниц, с которых начинаются эти части работы. Особое внимание следует обратить на соответствие номеров страниц в содержании и по тексту.

**Введение.** Во введении должно быть отражено: обоснование выбора темы, её актуальность и новизна, цель выпускной работы бакалавра, задачи, объект, предмет, исследования, общенаучные и частные методы, используемые в работе, практическая значимость, оценка освещённости темы в литературе и интернет - источниках. Объём введения - 2-3 страницы.

**Актуальность работы** подразумевает:

- потребность отрасли в новом продукте;
- необходимость инноваций в исследуемой сфере.

**Объект исследования** - это процесс или явление, избранные для изучения. Объектом исследования в работе могут быть:

**направление подготовки 43.03.02 Туризм:**

- предприятия туристической индустрии;
- туристские ресурсы определенного вида туризма или определенной территории (для работ, посвященных анализу или сравнению туристических ресурсов определенного вида туризма или территории);
- практический туроперейтинг конкретного вида, направления туризма.
- туристские комплексы (предприятия, учреждения, организации) и иные объекты туристской индустрии;
- результаты интеллектуальной деятельности, туристский продукт, нематериальные блага, принадлежащие субъектам туристской индустрии на праве собственности или ином законном основании (по договору и т.д.) и используемые ими для оказания услуг туристской индустрии, а также связанные с оказанием туристских услуг: средства размещения, средства транспорта; предприятия (учреждения, организации) питания, культуры, развлечения, спорта и т.п.;



- информационные ресурсы и системы, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий и т.п.;
- иные объекты туристской индустрии.

Объектом также может быть композиция из перечисленных элементов экономической системы.

**Предмет исследования** – это конкретное обозначения свойств объекта исследования, качественная характеристика одной из сторон выбранного объекта, которая будет изучаться. В качестве предмета исследования может выступать:

- структура (организации, управления, инфраструктура и т.п.);
- функция (планирования, регулирования, организации, контроля и т.п.);
- процесс (труда, управления, деятельности и т.п.);
- характеристика (численность, эффективность и т.п.).

Предмет ВКР, так же как и цель, может быть комплексным: «структура функций», «структура процесса» и т.д.

**Цель исследования** – это конечный результат исследования, который предполагается достичь. Его планируемым результатом может быть, например, проектирование (разработка), анализ (оценка), исследование, совершенствование (оптимизация, улучшение, повышение уровня, развитие), а также комплексные цели - «анализ и разработка», «оценка и совершенствование» и т.п.

**Задачи исследования** – это перечисление путей достижения цели исследования. Каждая задача обозначает определенную часть ВКР.

**Методический подход** - использование в работе общенаучных и частных методов исследования. Методы исследования – это способы сбора и обработки информации. В процессе подготовки ВКР рекомендуется применять методы математической статистики, экономического анализа, графического моделирования, использовать

стандартные пакеты программ для ЭВМ. Может быть использован метод анализа документов, отчетов, балансов, планов, должностных инструкций и т.д.

Выбор методов определяется целью исследования и особенностями объекта исследования. В результате исследования студент создает социально-экономическую модель, которая представляет собой основу для объяснения происходящих в организации процессов.

**Практическая значимость** заключается в возможности применения данной разработки в деятельности конкретного предприятия, что подтверждается Актом внедрения.

**Проблема исследования** – выявление несоответствия между желаемым и действительным состоянием исследуемых социальных и экономических процессов. От того, как студент сформулирует проблему, зависит все остальное – цель работы, направление исследования, используемые методы, конечный результат.

#### **Аналитическая часть (1 глава)**

В аналитической части дается анализ состояния проблемы на конкретном предприятии.

Аналитическая часть работы должна содержать:

- формулировку выводов по результатам проведенного исследования, констатацию наличия проблемы. Проблема - это требующий решения вопрос, возникающий в случае недостаточности знаний для решения какой-нибудь задачи. Проблема выступает как осознаваемое студентом противоречие и формулируется как комплексная задача.
- Оценку перспектив разработки новых подходов к решению поставленной задачи (новой организации работы одного из отделов, нового тура, нового продукта, новой услуги, системы мониторинга, рекламной кампании, системы документооборота и т.д.).

- Результаты маркетинговых исследований о возможности и необходимости подготовки и реализации новых услуг.
- Систематизацию критериев оценки.
- Основные выводы по аналитической части.

### **Практическая часть (2 глава)**

Содержит разработку конкретных мероприятий по решению поставленной проблемы: создание нового продукта, новых форм обслуживания, совершенствование организационной структуры предприятия, разработка предложений по продвижению туристских ресурсов и т.д.

### **Правовое обеспечение ВКР**

Изучение нормативной базы, необходимой для внедрения данного продукта.

В работе должны быть приведены:

- нормативные документы в области туризма и индустрии гостеприимства в Российской Федерации и международной практике (Законы РФ, Постановления, Указы, ГОСТы, Правила сертификации и т.д.).
- правовое обеспечение данного конкретного предложения (фирмы, тура и т.п.): договоры с поставщиками услуг транспорта, размещения, питания, агентские договоры и т.д.
- прочие туристские формальности: паспорт трассы похода, лист бронирования, технологическая карта маршрута и т.д.

### **Экономическое обоснование работы**

В этом разделе практической части выпускной работы бакалавра (специалиста) следует представить расчеты по затратам, рекомендации по повышению эффективности деятельности, изменению структуры управления, внедрению новых методов маркетинговых исследований, внедрению информационных технологий и пр.

Рекомендации должны иметь расчетно-аналитический характер и быть логически связаны с практической частью работы.

В общем виде рекомендуемые мероприятия обосновываются расчетом затрат на их реализацию:

- инвестиционные затраты (приобретение зданий и сооружений, оборудования, капитальный ремонт и т.д.);
- обеспеченность оборотными средствами на начало проекта и период его реализации;
- затраты на оплату труда;
- расчет амортизационных отчислений;
- затраты на маркетинг;
- управленческие затраты и т.д.

Группировку затрат необходимо делать согласно принятым методикам, например:

- по элементам затрат;
- по статьям затрат;
- по системе «директ-костинг» и т.д.

Если предлагаемые в работе мероприятия дают дополнительный объем продаж (выручку), необходимо дать обоснование его увеличению: за счет привлечения новых сегментов рынка, за счет увеличения продаж постоянным потребителям, за счет роста цен и т.д.

Использование методов совершенствования ассортиментной политики должно строиться на детальном описании номенклатуры предлагаемых товаров и услуг, их ассортимента, функциональном назначении и потребительских свойствах, в сравнении с аналогичными продуктами.

Совершенствование организационной структуры и системы управления персоналом требует представления модели усовершенствованной структуры управления, обоснования привлечения

профессиональных кадров, изменения функций подразделений, высвобождения численности, изменения размера и форм оплаты труда и др.

Эффективность маркетинговых мероприятий определяют по существующим методикам расчета маркетингового плана:

- разрабатываются стратегии и методы ценообразования;
- организация системы сбыта;
- методы и план продвижения, рекламная кампания и ее бюджет.

В итоге рассчитывается план формирования прибылей и убытков предприятия с учетом рекомендуемых мероприятий. Целесообразно представить расчет экономического эффекта от внедрения мероприятий, срок окупаемости инвестиций.

### **Оценка безопасности проекта**

При разработке данного раздела ВКР необходимо проанализировать: правовое регулирование в области безопасности туризма и индустрии гостеприимства в Российской Федерации и международной практике (Законы РФ, ГОСТы, Постановления, Указы, Правила сертификации услуг и т.п.);

- основные факторы риска: травмоопасность, воздействие окружающей среды, пожароопасность, биологические воздействия, психологические воздействия, повышенная запыленность, загазованность и прочие факторы;
- специфические факторы риска в различных туристских секторах:
  - гостиницах и прочих средствах размещения;
  - предприятиях питания;
  - предприятиях перемещения;
  - туристских предприятиях;
  - предприятиях досуга.
- информационное обеспечение в области безопасности исследуемого объекта.

В данном подразделе целесообразно предусмотреть:

- степень выполнения гигиенических требований к факторам внешней среды;
- санитарно-гигиеническую оценку устройства и содержания помещений предприятий, транспорта, оборудования и т.д.;
- анализ гигиены труда работников сферы услуг;
- санитарно-гигиеническую оценку организации производства, потребления, реализации пищевой продукции;
- санитарно-пищевой контроль;
- обязанности специалистов и их ответственность за соблюдение санитарно-гигиенических требований;
- эффективность предлагаемых мер, требований в плане совершенствования санитарно-гигиенического состояния объекта.

### **Заключение**

Заключение является завершающей частью всей работы. В нем подводятся итоги проведённого исследования, делаются теоретические выводы и даются практические предложения (рекомендации) по улучшению дальнейшей деятельности исследованного объекта. Заключение должно содержать сравнительный анализ основных технико-экономических показателей проекта, выводы о новизне, оценку возможности реализации проектных решений в производстве. Объём заключения 2- 3 стр.

### **Список использованных источников**

В данном разделе приводится перечень всех источников, использованных при выполнении работы. Расположение и библиографическое описание источников, включенных в список, должно быть выполнено в соответствии с ГОСТ 7.1 - 2003. В работе должно быть использовано не менее 25 источников.

## **Приложения**

В приложениях размещают вспомогательный материал, необходимый для обоснования работы (технологические карты, акты, справки, сложные расчеты, второстепенные расчеты, рекламные материалы и пр.).

### **Презентация**

Работа должна сопровождаться видеорядом, в который, в частности, входит презентация, выполненная в программе Microsoft PowerPoint. Продолжительность презентации 5- 7 минут.

### **1.11 Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы**

Критерием выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты выпускником выпускной квалификационной является суммарный балл оценки экзаменационной комиссии.

Итоговая оценка члена экзаменационной комиссии определяется как среднее арифметическое из оценок показателей, выставляемых по принятой четырехбалльной системе членами экзаменационной комиссии.

При оценивании защиты выпускником бакалавриата ВКР используют критерии:

**Оценка «отлично» (уровень «очень высокий»)** – глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; проявлено умение выявлять недостатки использованных теорий и делать обобщения на основе отдельных деталей. Глубокое владение материалами ВКР исчерпывающее, последовательное, четкое и логически стройное изложение результатов работы. Представление аргументированных, полных четких ответов на вопросы членов экзаменационной комиссии и замечания рецензента, высокий уровень общекультурных, общепрофессиональных и

профессиональных компетенций.

Содержание исследования и ход защиты ВКР указывают на наличие навыков работы студента в данной области. Оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии. Положительный отзыв научного руководителя. Отличные оценки рецензентов. Защита показала повышенную профессиональную подготовленность студента и его склонность к самостоятельной творческой работе.

**Оценка «хорошо» (уровень «высокий»)** – хорошо аргументированное обоснование темы, четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного числа литературных источников, которое является достаточным для проведения исследования. Работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений. Содержание исследования и ход защиты указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области. Студент показал твердое знание материалов ВКР, грамотно и по существу излагал результаты работы в докладе, не допускал существенных неточностей в ответе на вопросы членов экзаменационной комиссии и замечаний рецензента, достаточно высокий уровень общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Работа хорошо оформлена с наличием необходимой библиографии. Отзыв научного руководителя и рецензия положительные. Ход защиты ВКР показал достаточную профессиональную подготовку студента.

**Оценка «удовлетворительно» (уровень «средний»)** - достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы. Обучающийся показал владение только основными материалами ВКР, допустил нечеткости, в докладе присутствовали недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности, испытывал затруднения с ответами на вопросы членов экзаменационной комиссии и замечания рецензента, не



высокий уровень общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций. В библиографии даны в основном ссылки на стандартные литературные источники. Научные труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме. Заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний. Оформление ВКР с элементами небрежности. Отзыв научного руководителя и рецензия положительные. Защита ВКР показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента и ограниченную готовность к самостоятельной работе.

**Оценка «неудовлетворительно» (уровень «низкий»)** - тема ВКР представлена в общем виде. Ограниченное число источников использованной литературы. Шаблонное изложение материала. Наличие догматического подхода к использованным теориям и концепциям. Суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны. Обучающийся показал незнание значительной части материалов ВКР допустил существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями или вовсе не ответил на поставленные вопросы членами экзаменационной комиссии, не проявил профессиональные знания, общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

Неточности и неверные выводы по изучаемой литературе. Оформление с заметными отступлениями от принятых требований. Отзыв научного руководителя и рецензия с существенными замечаниями, но дают возможность публичной защиты ВКР. Во время защиты студентом проявлена неготовность к самостоятельной работе и ограниченная эрудиция.

При условии успешного прохождения всех установленных видов итоговых аттестационных испытаний, входящих в итоговую аттестацию, выпускнику присваивается степень «бакалавр» и выдается диплом установленного образца.

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ИНСТИТУТ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Заведующему кафедрой  
Менеджмента и маркетинга

\_\_\_\_\_

от студента (ки)

\_\_\_\_\_

(фамилия)

\_\_\_\_\_

(имя)

\_\_\_\_\_

(отчество)

\_\_\_\_\_

учебной группы \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу Вас утвердить мне тему выпускной квалификационной работы  
(бакалаврской работы):

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

Научным руководителем ВКР прошу назначить

\_\_\_\_\_

(указать должность, ученую степень, ученое звание и ФИО преподавателя кафедры).

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г.

\_\_\_\_\_

подпись

Коммуникации:

тел. дом. \_\_\_\_\_

тел. сот. \_\_\_\_\_

тел. раб. \_\_\_\_\_

E- mail \_\_\_\_\_

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ИНСТИТУТ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Утверждаю  
Заведующий кафедрой  
Менеджмента и маркетинга

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ЗАДАНИЕ**

**на выполнение выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)**

Студенту (ке) \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения

1. Тема работы

\_\_\_\_\_

2. Структура и краткое содержание работы

Введение

Глава 1 \_\_\_\_\_

Глава 2 \_\_\_\_\_

Глава 3 \_\_\_\_\_

Заключение.

Приложения.

4. Срок представления законченной работы руководителю \_\_\_\_\_

5. Срок представления работы заведующему кафедрой для допуска к защите

\_\_\_\_\_

Научный руководитель \_\_\_\_\_

(Ф. И. О.)

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

студент \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ИНСТИТУТ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Кафедра менеджмента и маркетинга**

**ОТЗЫВ**

**на выпускную квалификационную работу (бакалаврскую работу)**

Студента (ки) \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя и отчество)

учебной группы \_\_\_\_\_

Тема:

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

В отзыве необходимо указать:

1. Актуальность темы.
2. Краткое содержание работы.
3. Основные полученные результаты, которые выносятся на защиту.
4. Практическая значимость полученных результатов.
5. Достоинства, недостатки работы.
6. Краткая характеристика студента как будущего бакалавра.
7. Оценка выполненной работы.
8. Вывод о возможности допустить работу к защите и присвоить студенту квалификацию в соответствии с избранным направлением

**Научный руководитель ВКР** \_\_\_\_\_

должность, уч. степень, уч. звание (ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РЕЦЕНЗИЯ**

**на выпускную квалификационную работу (бакалаврскую работу)**

**Тема:**

---

---

---

Студента (ки) \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя и отчество)

учебной группы \_\_\_\_\_

Рецензент \_\_\_\_\_  
(должность, место работы, фамилия, инициалы)

---

---

---

---

---

В рецензии необходимо указать:

1. Актуальность темы.
2. Наиболее существенные выводы и рекомендации.
3. Новизна полученных результатов.
4. Наличие самостоятельных разработок.
5. Практическая ценность самостоятельных разработок.
6. Соответствие содержания работы ее теме.
7. Общий вывод и оценка в баллах.

Рецензент \_\_\_\_\_  
(должность, уч. степень, уч. звание) (ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

(печать организации)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ПРОТОКОЛ НОРМОКОНТРОЛЯ

ВКР на тему: \_\_\_\_\_

Студента (Ф.И.О. группа) \_\_\_\_\_

Дата защиты ВКР \_\_\_\_\_

№ п/п	Пункты проверки	Замечания	Отметка об исправлении
	Наличие и порядок расположения структурных элементов ВКР		
	Оформление структурных элементов ВКР:		
	Титульный лист		
	Задание к ВКР		
	Введение		
	Содержание		
	Основная часть работы		
	Заключение		
	Библиографический список		
	Приложение		
	Общие требования к тексту:		
	Размер полей страницы		
	Шрифт		
	Выравнивание текста		
	Междустрочный интервал		
	Отступы		
	Нумерация страниц		
	Нумерация рисунков		
	Оформление заголовков, подзаголовков, разделов работы		
	Оформление формул		
	Оформление ссылок		
	Оформление таблиц		
	Оформление рисунков		
	Оформление библиографии		
	Оформление приложений		

Рекомендуется внести необходимые изменения в работу и сдать не позднее \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ / Ф.И.О./

подпись