

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 01.06.2026 16:14:19  
Уникальный программный ключ:  
3beb265d5d589e7ff4c954946f3ad99a1e70ac12

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ СЕРВИСА И ОТРАСЛЕВОГО УПРАВЛЕНИЯ**

Кафедра маркетинга и  
муниципального управления

**Методические рекомендации по выполнению  
выпускной квалификационной работы бакалавров**

Составители:  
**Ребышева Л.В.,  
К.с.н., доцент  
Ситева С.С.,  
Старший преподаватель**  
Ответственный редактор:  
**Белоножко М.Л.,  
Д.с.н., профессор**

Тюмень  
ТИУ  
2024

Методические рекомендации по выполнению выпускной квалификационной работы бакалавров: / сост. Ребышева Л.В., Ситева С.С., отв. редактор Белоношко М.Л.; Тюменский индустриальный университет.– Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ 2024.–32с.–Текст: непосредственный.

Методические рекомендации рассмотрены и рекомендованы к изданию на заседании кафедры маркетинга и муниципального управления 28.06.2023, протокол № 13.

### **Аннотация**

Настоящие методические рекомендации отражают требования к выпускной квалификационной работе бакалавров, к ее объему, структуре, содержанию, оформлению.

Рекомендуется для обучающихся очной и заочной форм обучения по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата.

© Федеральное государственное  
бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
Тюменский индустриальный  
университет», 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Общие положения	5
2 Требования к содержанию и структуре выпускной квалификационной работы	5
2.1 Титульный лист	6
2.2 Задание на выпускную квалификационную работу	6
2.3 Аннотация	6
2.4 Содержание	6
2.5 Введение	7
2.6 Основная часть	7
2.7 Заключение	7
2.8 Список использованных источников	7
2.9 Приложения	8
3 Требования к оформлению выпускной квалификационной работы	8
3.1 Общие требования	8
3.2 Оформление текста выпускной квалификационной работы	8
3.3 Нумерация разделов, подразделов, пунктов	9
3.4 Нумерация страниц	10
3.5 Ссылки и цитаты	10
3.6 Рисунки	10
3.7 Формулы	11
3.8 Таблицы	12
3.9 Даты	13
3.10 Приложения	13
Приложение А	14
Приложение Б	15
Приложение В	16
Приложение Г	17
Приложение Д	19
Приложение Е	20

## ВВЕДЕНИЕ

Настоящие методические рекомендации по выполнению выпускной квалификационной работы бакалавров (далее – методические рекомендации) отражают требования к выпускной квалификационной работе бакалавров (далее – ВКР), порядку ее выполнения, содержанию, объему и структуре.

Методические рекомендации являются обязательными к применению при подготовке ВКР обучающимися, завершающими освоение основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата (далее – программы бакалавриата), реализуемых кафедрой маркетинга и муниципального управления в институте сервиса и отраслевого управления в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Тюменский индустриальный университет».

Методические рекомендации разработаны на основании следующих нормативных правовых актов и нормативных документов:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.06.2015 № 636;
- Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования (далее – ФГОС ВО);
- ГОСТ 7.32-2017 Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;
- ГОСТ Р 7.0.12-2011 Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила;
- ГОСТ Р 7.0.100-2018 Библиографическая запись. Библиографическое описание;
- локальные нормативные акты Университета.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

ВКР обучающегося, завершающего обучение по программе бакалавриата, выполняется в форме бакалаврской работы.

ВКР представляет собой законченное исследование на заданную тему, написанное лично автором под руководством научного руководителя, содержит элементы научного исследования и свидетельствует об умении автора работать с литературой, обобщать и анализировать фактический материал, а также подтверждает владение общекультурными и профессиональными компетенциями, приобретенными при освоении профессиональной образовательной программы.

К ВКР предъявляются следующие требования:

а) соответствие темы работы ее содержанию, четкая целевая направленность, актуальность;

б) логическая последовательность изложения материала, базирующаяся на прочных теоретических знаниях по избранной теме, и убедительных аргументах;

в) корректное изложение материала с учетом принятой научной терминологии;

г) достоверность полученных результатов и обоснованность выводов;

д) научный стиль написания;

е) оформление работы в соответствии с требованиями к оформлению текстовой документации и положений действующих стандартов.

Объем ВКР варьируется от 60 до 85 страниц печатного текста (включая список использованных источников и приложения).

На защиту ВКР представляются:

- ВКР в завершенном виде с наличием подписей обучающегося, руководителя, заведующего кафедрой, нормоконтролера;

- справка о степени оригинальности текста ВКР (из системы «Антиплагиат.ВУЗ»);

- отзыв руководителя (Приложение А);

- презентация (на электронном и бумажном носителях).

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И СТРУКТУРЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Структурными элементами ВКР являются:

а) титульный лист;

б) задание на ВКР;

- в) аннотация;
- г) содержание;
- д) введение;
- е) основная часть;
- ж) заключение;
- з) список использованных источников;
- и) приложения (включают в ВКР при необходимости).

Каждый структурный элемент ВКР следует печатать с новой страницы.

### **2.1 Титульный лист**

Титульный лист является первой страницей ВКР (Приложение Б).

На титульном листе приводятся следующие сведения:

- наименование министерства, учебного заведения, структурного подразделения, в котором выполнена ВКР;
- наименование темы ВКР;
- группа, фамилия и инициалы обучающегося;
- должности, ученые степени, фамилии и инициалы руководителя, ответственного за нормоконтроль и заведующего кафедрой;
- город и год выполнения ВКР.

### **2.2 Задание на выпускную квалификационную работу**

Задание на ВКР конкретизирует объем, содержание, сроки выполнения ВКР. Задание выдается обучающемуся руководителем ВКР (Приложение В).

### **2.3 Аннотация**

Аннотация включает обоснование темы ВКР, определение объекта исследования ВКР, цели работы и ее результаты. (Приложение Г).

Текст аннотации должен быть логически выдержанным, лаконичным, иметь убедительные формулировки. В тексте не должно быть второстепенной информации.

Аннотацию выполняют на русском и иностранном языках.

### **2.4 Содержание**

Содержание размещают после титульного листа, задания на ВКР, аннотации.

Содержание ВКР включает введение, наименование всех разделов, подразделов, пунктов, заключение, список использованных источников и наименование приложений с указанием номеров страниц, с которых

начинаются эти элементы ВКР. Задание на ВКР и аннотацию в содержание не включают (Приложение Д).

## **2.5 Введение**

Введение отражает актуальность темы, объект и предмет исследования, цель и задачи исследования, методы исследования.

Во введении отражается следующее:

- актуальность выбранной темы ВКР,
- цель ВКР,
- задачи исследования,
- объект исследования,
- предмет исследования.

Введение не должно содержать рисунков, формул и таблиц.

## **2.6 Основная часть**

Основная часть состоит из двух разделов. Содержание разделов основной части должно соответствовать теме ВКР.

Основная часть содержит:

- теоретическое обоснование выбранной проблемы исследования;
- описание собственного исследования и полученных результатов;
- иллюстративное сопровождение текста в виде таблиц, рисунков, графиков, схем и др.

## **2.7 Заключение**

В заключении формулируются обобщенные выводы и предложения по результатам решения поставленных задач, указываются перспективы применения результатов на практике и возможности дальнейшего исследования проблемы.

Заключение не должно содержать рисунков, формул и таблиц.

## **2.8 Список использованных источников**

Должен содержать сведения об источниках, использованных при написании ВКР.

Сведения приводятся в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100-2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание», а также ГОСТ Р 7.0.12-2011 «Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила» в порядке появления ссылок на источники в тексте ВКР (Приложение Е).

Список использованных источников должен содержать не менее 40 наименований, не менее 50 % которых должны быть изданы в последние пять лет.

## **2.9 Приложения**

В приложения выносятся материалы, связанные с выполнением ВКР, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть. Например: справочные материалы, таблицы, схемы, нормативные документы, образцы документов, инструкции, методики, разработанные в процессе выполнения работы, иллюстрации вспомогательного характера, иные материалы.

На все приложения должна быть ссылка в тексте ВКР.

## **3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

### **3.1 Общие требования**

ВКР оформляется на русском языке. По программам бакалавриата, реализуемым на иностранном языке, текст ВКР оформляется на иностранном языке.

Текст ВКР должен быть выполнен печатным способом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 в книжной ориентации.

Текст на листе должен иметь книжную ориентацию, альбомная ориентация допускается только для таблиц, рисунков и приложений.

Основной цвет шрифта – черный, интервал – полуторный (для таблиц допускается одинарный), гарнитура – Times New Roman, кегль (размер шрифта) 14, для таблиц допускается – 12, абзацный отступ – 1,25 см, выравнивание по ширине текста. Полужирный шрифт применяют только для заголовков разделов и подразделов, заголовков структурных элементов.

Размер полей: правое – 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 30 мм. Перенос слов с одной строки на другую производится автоматически.

Наименования структурных элементов «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЯ» пишутся в середине строки прописными буквами без точки, не подчеркиваются.

### **3.2 Оформление текста выпускной квалификационной работы**

Сокращение слов в тексте не допускается (за исключением общепринятых).

В тексте не употребляются знаки (<, >, =, №, %) без цифр, а также не используются в тексте математический знак минус (–) перед отрицательными значениями величин: в этом случае следует писать слово «минус».

В тексте используются только арабские цифры, но при нумерации кварталов, полугодий допускается использование римских цифр.

При записи десятичных дробей целая часть числа от дробной должна отделяться запятой (*например*: 15,6 тыс. руб.).

При изложении обязательных требований в тексте ВКР должны применяться слова «должен...», «следует...», «необходимо...», «требуется чтобы...», «разрешается только...», «не допускается...», «запрещается...», «не следует...» и пр.

При изложении других положений следует применять слова «могут быть...», «как правило...», «при необходимости...», «может быть...», «в случае...» и пр.

При этом допускается использовать повествовательную форму изложения текста ВКР, например «применяют...», «указывают...» и пр.

### **3.3 Нумерация разделов, подразделов, пунктов**

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей основной части. Обозначаются порядковые номера арабскими цифрами без точки и записываются с абзацного отступа. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер каждого подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенные точкой. В конце номера раздела, подраздела точки не ставятся.

*Например:*

1 Нумерация раздела

1.1 Нумерация первого пункта первого раздела

1.2 Нумерация второго пункта первого раздела

1.3 Нумерация третьего пункта первого раздела

2 Нумерация второго раздела

2.1 Нумерация первого пункта второго раздела

2.2 Нумерация второго пункта второго раздела

Разделы, подразделы должны иметь заголовки. Заголовки следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

### **3.4 Нумерация страниц**

Страницы ВКР нумеруются арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту (включая список использованных источников и приложения). Номер страницы проставляют в центре нижней части страницы без точки.

Титульный лист включается в общую нумерацию страниц без проставления на нем номера страницы. Первый печатный номер проставляется на страницу, начиная со страницы структурного элемента «СОДЕРЖАНИЕ».

### **3.5 Ссылки и цитаты**

В тексте ВКР допустимо цитирование с соблюдением следующих требований:

- а) цитируемый текст должен приводиться в кавычках без изменений;
- б) запрещается пропускать слова, предложения или абзацы в цитируемом тексте без указания на то, что такой пропуск делается, также производить замену слов (все особенности авторского текста должны быть сохранены);
- в) каждая выдержка из цитируемого источника должна оформляться как отдельная цитата;
- г) все цитаты должны сопровождаться указаниями на источник по правилам составления библиографических описаний.

Ссылки на использованные источники при цитировании следует приводить в квадратных скобках, указывая порядковый номер по списку использованных источников.

*Например, [23, с. 15], для электронных источников [5].*

### **3.6 Рисунки**

Рисунки (графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки и др.) следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Рисунки могут быть цветные. На все рисунки должны быть даны ссылки в тексте ВКР.

Все рисунки должны быть пронумерованы арабскими цифрами в пределах раздела. Номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Точка в конце наименования рисунка не ставится.

При ссылке на рисунок следует писать «... в соответствии с рисунком 1.3». Слово «рисунок» и его наименование располагают с выравниванием по центру страницы без абзацного отступа через тире.

Если наименование рисунка состоит из нескольких строк, то его следует записывать через один межстрочный интервал. Перенос слов в наименовании не допускается.

*Например,*



Рисунок 1.2 - Наименование рисунка

### 3.7 Формулы

Формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Формулы следует располагать посередине строки.

Формулы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах раздела. Номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой. Порядковые номера формул обозначают арабскими цифрами в круглых скобках у правого края страницы.

*Например,*

$$П_d = O_n * K_p (+/-) C_{изм}, \quad (2.1)$$

где  $П_d$  – прогноз поступлений по соответствующему доходному источнику на очередной финансовый год;

$O_n$  – ожидаемое поступление текущего года;

$K_p$  – коэффициент роста (снижения) объемных (экономических) показателей по соответствующему доходному источнику;

$C_{изм}$  – разовые поступления, а также корректирующая сумма, учитывающая изменения законодательства.

### 3.8 Таблицы

Цифровой материал должен оформляться в виде таблиц. Таблицы применяют для наглядности и удобства сравнения показателей.

Таблицу следует располагать в ВКР непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы в ВКР должны быть ссылки. При ссылке следует печатать слово «таблица» с указанием ее номера.

Наименование помещают над таблицей слева, без абзацного отступа. Заголовок и таблица межстрочным пробелом не разделяются.

Если наименование таблицы занимает две строки и более, то его следует записывать через один межстрочный интервал.

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах раздела. Номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте.

При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другую страницу, при этом над продолжением таблицы повторяют «шапку» таблицы.

*Например: (таблица и таблица с переносом)*

Таблица 1.1 - Динамика численности населения Тюменской области, чел.

Годы	Все население	В том числе		В общей численности населения, %	
		городское	сельское	городское	сельское
2020	4700	2568	2132	54,6	45,4
2021	5044	2732	2312	54,2	45,8
2022	5070	2723	2347	53,7	46,3

Продолжение таблицы 1.1

Годы	Все население	В том числе		В общей численности населения, %	
		городское	сельское	городское	сельское
2023	4700	2568	2132	54,6	45,4
20__	5044	2732	2312	54,2	45,8
20__	5070	2723	2347	53,7	46,3

### 3.9 Даты

Даты оформляются в последовательности – день, месяц, год одним из двух способов:

- арабскими цифрами, разделенными точкой: 05.06.2024;
- словесно-цифровым способом, например: 5 июня 2024 г.

Века следует писать римскими цифрами (*например*: VI-IX вв.); столетия арабскими цифрами (*например*: во 2-м столетии н.э., в 70-80 гг. XX в.).

### 3.10 Приложения

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, положений и т.п. В приложения может быть вынесен материал, который по своему объему будет занимать в основном тексте ВКР объем более 1 страницы.

Приложения оформляют как продолжение текста ВКР на последующих его листах после списка использованных источников.

В тексте ВКР на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте ВКР.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием в правом верхнем правом углу страницы слова «Приложение». Приложение должно иметь заголовок, который записывают с прописной буквы, полужирным шрифтом, отдельной строкой по центру без точки в конце.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность.

*Например,*

Приложение А

Если текст одного приложения расположен на нескольких страницах, то в правом верхнем правом углу страницы указывается:

Продолжение приложения А

Если в ВКР одно приложение, оно обозначается: «Приложение А».

Приложения должны иметь общую с остальной частью ВКР сквозную нумерацию страниц.

*Отзыв научного руководителя (примерная форма)\**

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ СЕРВИСА И ОТРАСЛЕВОГО УПРАВЛЕНИЯ  
Кафедра маркетинга и муниципального управления**

**ОТЗЫВ**

руководителя на выпускную квалификационную работу обучающегося  
Иванова Ивана Ивановича,  
направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
направленность (профиль) «Гостиничный бизнес и сервис»  
на тему: «Разработка программы лояльности гостиничного предприятия»

**Обязательные структурные элементы отзыва руководителя:**

1. Оценка актуальности выбранной темы.
2. Логическая взаимосвязь постановки и формулировки цели и задач исследования в соответствии с актуальностью темы ВКР.
3. Характеристика полноты информации, представленной в работе.
4. Степень самостоятельности и способности автора ВКР к исследовательской деятельности (умение и навыки искать, обобщать, анализировать материал и делать выводы).
5. Возможность использования результатов исследования в практической деятельности исследуемого объекта.
6. Степень грамотности изложения материала (логичность, последовательность, аргументированность и т.д.).
7. Оценка деятельности выпускника в период выполнения ВКР (степень добросовестности, работоспособности, ответственности, аккуратности и т.д.).
8. Особые комментарии (замечания, результаты апробации и пр.).
9. Общий вывод: *Например:* Выпускная квалификационная работа Иванова Ивана Ивановича на тему «Управление социально-экономическими системами» является логически завершенным, самостоятельным исследованием. Работа соответствует требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, и рекомендуется к защите с оценкой «отлично», 91 балл.

Руководитель

к.с.н., доцент \_\_\_\_\_

(подпись)

(И.О. Фамилия)

С отзывом знакомлен \_\_\_\_\_

(дата)

(подпись)

(Имя Отчество Фамилия обучающегося)

*\*Структура отзыва руководителя может корректироваться*

*Пример оформления титульного листа ВКР*

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ СЕРВИСА И ОТРАСЛЕВОГО УПРАВЛЕНИЯ**

Кафедра маркетинга и муниципального управления  
43.03.03 Гостиничное дело

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:**

Зав. кафедрой маркетинга и  
муниципального управления

\_\_\_\_\_ М.Л. Белоножко  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

**РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ  
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Выпускная квалификационная работа  
(бакалаврская работа)

**РУКОВОДИТЕЛЬ:**

к.с.н., доцент  
\_\_\_\_\_ Ю.О. Байкина

**ВЫПОЛНИЛ:**

обучающийся группы ГБСб-22  
\_\_\_\_\_ И.И. Степанов

**НОРМОКОНТРОЛЕР:**

\_\_\_\_\_ Л.В. Ребышева

Выпускная квалификационная работа  
защищена с оценкой \_\_\_\_\_

Секретарь ГЭК \_\_\_\_\_ С.С. Ситева

Тюмень 2024

Задание на ВКР

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ СЕРВИСА И ОТРАСЛЕВОГО УПРАВЛЕНИЯ  
Кафедра маркетинга и муниципального управления**

**УТВЕРЖДАЮ**

Зав. кафедрой маркетинга и  
муниципального управления

\_\_\_\_\_ М.Л. Белоножко  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

**ЗАДАНИЕ**

на выпускную квалификационную работу (ВКР)

Ф.И.О. обучающегося \_\_\_\_\_

Ф.И.О. руководителя ВКР \_\_\_\_\_

Тема ВКР \_\_\_\_\_

утверждена приказом по институту сервиса и отраслевого управления от \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

Срок предоставления завершённой ВКР на кафедру \_\_\_\_\_  
(дата)

**Содержание ВКР**

Наименование раздела	Количество страниц	Дата выполнения

Дата выдачи задания \_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_ (подпись руководителя)

Задание принял к исполнению \_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_ (подпись обучающегося)

*Пример аннотации (оформляется на русском и английском языках)*

### **АННОТАЦИЯ**

Выпускная квалификационная работа посвящена актуальной теме электронным сервисам как механизму развития клиентоцентричности в управлении.

Ключевые слова: клиентоцентричность, мобильные сервисы, управление, государство, население.

Цель выпускной квалификационной работы заключается в оценке уровня клиентоцентричности при предоставлении услуг населению посредством региональных мобильных приложений на примере Тюменской области и разработке рекомендаций по её повышению.

В первой главе рассматриваются теоретические аспекты клиентоцентричности в государственном управлении, роль клиентоцентричности при принятии решений в государственном управлении.

Во второй главе разрабатываются рекомендации по решению проблем, влияющих на уровень клиентоцентричности при оказании услуг через электронные сервисы.

В заключении подведены итоги исследования и сделаны выводы по данной работе.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованной литературы. Объем работы – 70 страниц машинописного текста, включающего 5 таблиц, 10 рисунков и 1 приложение. При написании бакалаврской работы были использованы учебники, электронные источники, статьи – всего 50 источников.

### **ABSTRACT**

Final qualifying work is devoted to the urgent topic of electronic services as a mechanism for the development of client-centricity in management.

Keywords: client-centricity, mobile services, management, state, population.

The purpose of the bachelor`s work is to assess the level of client-centricity in providing services to the population through regional mobile applications on the example of the Tyumen region and to develop recommendations for its improvement.

The first chapter discusses the theoretical aspects of client-centricity in public administration, the role of client-centricity in decision-making in public administration.

In the second chapter the recommendations for solving problems affecting the level of client-centricity in the provision of services through electronic services have been developed.

In conclusion, the results of the research have been given and conclusions on this work have been drawn.

The final qualifying work consists of an introduction, two chapters, a conclusion and a list of references. The volume of work – 70 pages of typewritten text, including 5 tables, 10 figures and 1 appendix. When writing a bachelor's work, textbooks, electronic sources, articles were used – a total of 50 sources.

Обучающийся  
Проверил

Л.И. Иванов  
С.С. Ситева

*Пример оформления содержания ВКР***СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ	3
1 Теоретические основы изучения межличностных конфликтов в организации	6
1.1 Основные подходы к пониманию и интерпретации межличностных конфликтов	7
1.2 Конфликт в организации: причины, специфика и типология	18
1.3 Правовые основы регулирования организационных конфликтов	28
2 Особенности возникновения и регулирования конфликтов в организации	35
2.1 Конфликтогенные факторы и их характеристика на примере деятельности ООО «Связь-Информ»	41
2.2 Конфликт в ООО «Связь-Информ»: сущность, субъекты и причины возникновения (по материалам исследования)	51
2.3 Формы, регулирование и профилактика конфликтов в ООО «Связь-Информ»	66
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	70
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	72
Приложение А	74
Приложение Б	75

*Примеры оформления библиографических описаний различных источников, приведенных в выпускной квалификационной работе*

***Книга 1 автора***

Мазалов В. В. Математическая теория игр и приложения / В. В. Мазалов. – Москва : Лань, 2023. – 448 с. – текст : непосредственный.

***Книга 2 авторов***

Дремлюга С. А. Основы маркетинга : Учеб.-метод. пособие / С. А. Дремлюга, Е. В. Чупашева ; ред. Г. И. Герасимова. – Тюмень : ТюмГНГУ, 2022. – 84 с. – текст : непосредственный.

***Книга 3 авторов***

Агафонова Н. Н. Гражданское право : Учеб. пособие для вузов / Н. Н. Агафонова, Т. В. Богачева, Л. И. Глушкова. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – Саратов : Юрист, 2021. – 542 с. – текст : непосредственный.

***Книга 5 авторов и более***

*Описание начинается с заглавия. В сведениях об ответственности приводятся имена первых трех авторов и [и др.].*

Распределенные интеллектуальные информационные системы и среды : монография / А. Н. Швецов, А. А. Суконщиков, Д. В. Кочкин [и др.] ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Вологодский государственный университет. – Курск : Университетская книга, 2022. – 196 с. – Текст : непосредственный.

***Книга под заглавием***

Эксплуатация магистральных газопроводов : учебное пособие / ТюмГНГУ ; ред. Ю. Д. Земенков. – Тюмень : Вектор Бук, 2009. – 526 с. – Текст : непосредственный.

***Методические указания***

Гидравлика : методические указания по выполнению контрольной работы для студентов направления 21.03.01 Нефтегазовое дело всех профилей и форм обучения / ТюмГНГУ ; сост. : М. Ю. Земенкова [и др.]. – Тюмень : ТюмГНГУ, 2015. – 30 с. – Текст : непосредственный.

***Материалы конференции***

Проблемы инженерного и социально-экономического образования в техническом вузе в условиях модернизации высшего образования : материалы регион. науч.-метод. конф. – Тюмень : ТюмГАСУ, 2021. – 319 с. – Текст : непосредственный.

***Статья из материалов конференции***

Аксенова Н. А. Анализ состояния технологических средств и технологий вскрытия продуктивных горизонтов / Н. А. Аксенова, В. В. Салтыков. –Текст : непосредственный // Моделирование технологических процессов бурения, добычи и транспортировки нефти и газа на основе современных информационных технологий : вторая всерос. науч.-техн. конф. 19-21 апр. 2024 г. – Тюмень, 2024. – С. 8-9.

***Труды***

Комплексование геолого-геофизических методов исследования при локальном прогнозе и разведке нефти и газа в Западной Сибири : труды ЗапСибНИГНИ. – Тюмень: ЗапСибНИГНИ, 1923. – 442 с. –Текст : непосредственный.

***Статья из сборника трудов***

Демичев С. С. Методы предупреждения газо- и пескопооявлений в слабосцементированных коллекторах / С. С. Демичев. –Текст : непосредственный // Комплексование геолого-геофизических методов исследования при локальном прогнозе и разведке нефти и газа в Западной Сибири : труды ЗапСибНИГНИ. – Тюмень, 1923. – С. 140-142.

***Словари, энциклопедии***

Англо-русский, русско-английский словарь : 15 000 слов / сост. Т. А. Карпова. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. – 446 с. –Текст : непосредственный.

Кузьмин Н. И. Автомобильный справочник-энциклопедия : [около 3000 названий и терминов] / Н. А. Кузьмин, В. И. Песков. –Москва : ФОРУМ, 2024. – 287 с. –Текст : непосредственный.

***Сборник***

50 лет геологоразведочному факультету Тюменского индустриального института : сб. ст. / ТюмГНГУ ; сост. Е. М. Максимов. –Тюмень :ТюмГНГУ, 2023. – 194 с. –Текст : непосредственный.

***Диссертация***

Растрогин А. Е. Исследование и разработка процесса циклического дренирования подгазовых зон нефтегазовых месторождений : 25.00.17 : дис. ... канд. техн. наук / А. Е. Растрогин ; ЗапСибНИГНИ. – Тюмень, 2023. – 150 с.–Текст : непосредственный.

### ***Автореферат***

Барышников А. А. Исследование и разработка технологии увеличения нефтеотдачи применением электромагнитного поля : 25.00.17 : автореф. дис. ... канд. техн. наук / А. А. Барышников ; ТюмГНГУ. – Тюмень, 2022. – 23 с. – Текст : непосредственный.

### ***Патенты***

Пат. 2530966 Российская Федерация, МПК E01H4/00 E01C23/00. Устройство для ремонта автозимников : № 2013129881/03 : заявл. 28.06.2013 : опубл. 20.10.2014 / Мерданов Ш. М., Карнаухов Н. Н., Иванов А. А., Мадьяров Т. М., Иванов А. А., Мерданов М. Ш. ; патентообладатель Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тюменский государственный нефтегазовый ун-т» (ТюмГНГУ). –Текст : непосредственный.

### ***Авторские свидетельства***

А. с. 1810435 Российская Федерация, МПК5 E02F5/12. Устройство для уплотнения дорожных насыпей : № 4797444 : заявл. 09.01.90 : опубл. 23.04.93 / Карнаухов Н. Н., Мерданов Ш. М., Иванов А. А., Осипов В. Н., Зольников С. П. ; заявитель Тюменский индустриальный институт им. Ленинского комсомола. –Текст : непосредственный.

### ***Отчеты о НИР, депонированные научные работы***

Экспериментально-теоретические исследования взаимодействий в системе «транспортный комплекс – окружающая среда» в северных регионах Западной Сибири : отчет о НИР / ТюмГНГУ ; рук. Н. Н. Карнаухов ; отв. исполн. Ш. М. Мерданов ; исполн. : Г. Г. Закирзаков [и др.]. – Тюмень, 2006. – 187 с. - № ГР 01.200600740.–Текст : непосредственный.

Разумовский В. А. Управление маркетинговыми исследованиями в регионе / В. А. Разумовский, Д. А. Андреев ; Ин-т экономики города. – Москва, 2002. – 210 с. – Деп. в ИНИОН Рос. акад. наук. 15.02.2002, № 139876.

### ***ГОСТы***

ГОСТ Р 57618.1–2017. Инфраструктура маломерного флота. Общие положения : национальный стандарт Российской Федерации : издание официальное : утв. и введ. в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 августа 2017 г. № 914-ст : введ. впервые : дата введ. 2018-01-01 / разработан ООО «Техречсервис». – Москва :Стандартинформ, 2017. – 7 с. –Текст : непосредственный.

***Официальные документы***

**Российская Федерация. Законы.** Уголовный кодекс Российской Федерации : УК : текст с изм. и доп. на 1 августа 2017 г. – Москва : Эксмо, 2017. – 350 с. –Текст : непосредственный.

***Законы РФ***

Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации : федеральный закон № 131-ФЗ : принят Государственной думой 16 сентября 2003 года : одобрен Советом Федерации 24 сентября 2003 года. –Москва : Проспект ; Санкт-Петербург : Кодекс, 2017. – 158 с. –Текст : непосредственный.

***Аналитическое описание***

***Статья из журнала***

Афанасьев А. А. Совмещенное исполнение электрической машины и магнитного редуктора / А. А. Афанасьев. –Текст : непосредственный // Электротехника. – 2017. - № 1. – С. 34-42.

***Статья 5-ти авторов и более***

Влияние условий эксплуатации на наработку штанговых винтовых насосных установок / Б. М. Латыпов, С. А. Дремлюга, Е. В. Чупашева [и др.]. –Текст : непосредственный // Нефтегазовое дело. – 2016. – Т. 15, № 2. - С. 55-60.

***Статья из газеты***

Горбунова И. Обучить, чтобы учить / И. Горбунова. –Текст : непосредственный // Тюменский курьер. – 2016. – 28 дек. (№ 15). – С. 2-8.

***(серийного издания)***

Щербина, М. В. Об удостоверениях, льготах и правах / М. В. Щербина. –Текст : непосредственный // Крымская правда. – 2017. – 25 нояб. (№ 217). – С. 2.

***Статьи из сборника***

Рогожин П. В. Современные системы передачи информации / П. В. Рогожин. –Текст : непосредственный // Компьютерная грамотность : сб. ст. / сост. П. А. Павлов. – 2-е изд. – Москва, 2001. – С. 68-99.

Шалкина, Т. Н. Использование метода экспертных оценок при оценке готовности выпускников к профессиональной деятельности / Т. Н. Шалкина, Д. Р. Николаева. –Текст : непосредственный // Актуальные вопросы современной науки: материалы XVI Междунар. науч.-практ. конф. – Москва, 2012. – С. 199-205.

**Глава из книги**

Глазырин Б. Э. Автоматизация выполнения отдельных операций в Word 2000 / Б. Э. Глазырин. – Текст : непосредственный // Office 2000 : самоучитель / Э. М. Берлинер, И. Б. Глазырина, Б. Э. Глазырин. – 2-е изд., перераб. – Москва, 2002. – Гл. 14. – С. 281-298.

**Электронные ресурсы**

**Сайт**

ЛУКОЙЛ : Нефтяная компания : [сайт]. – URL : <http://www.lukoil.ru> (дата обращения: 09.06.2019). – Текст : электронный.

**Составная часть сайта**

Интерактивная карта мира / Google. –Изображение : электронное // Maps-of-world.ru = Карта мира : [сайт]. –URL: <http://www.maps-of-world.ru/online.htm> (дата обращения: 01.07.2019).

План мероприятий по повышению эффективности госпрограммы «Доступная среда». –Текст : электронный // Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации : официальный сайт. – 2017. –URL :<http://rosmintrud.ru/docs/1281> (дата обращения : 08.04.2017).

**Статья из журнала**

Янина О. Н. Особенности функционирования и развития рынка акций в России и за рубежом / О. Н. Янина, А. А. Федосеева. – Текст : электронный // Социальные науки. – 2018. - № 1. – URL :[http://academymanag.ru/journal/Yanina\\_Fedoseeva\\_2pdf](http://academymanag.ru/journal/Yanina_Fedoseeva_2pdf) (дата обращения: 04.06.2018).

**Статья из журнала (сDOI)**

Московская А. А. Между социальным и экономическим благом : конфликт проектов легитимации социального предпринимательства в России / А. А. Московская, А. А. Берендяев, А. Ю. Москвина. –DOI 10.14515/monitoring.2017.6.02. –Текст : электронный // Мониторинг общественного мнения : экономические и социальные перемены. – 2017. - № 6. – С. 31-35. –URL : [http://wcion.ru/fileadmin/file/monitoring/2017/142/2017\\_142\\_02Moskovsaya.pdf](http://wcion.ru/fileadmin/file/monitoring/2017/142/2017_142_02Moskovsaya.pdf) (дата обращения : 11.03.2019).

***Презентация из электронного журнала***

Бахтурина Т. А. От MARC 21 к модели BIBFRAME : эволюция машиночитаемых форматов Библиотеки конгресса США : [презентация : материалы Междунар. науч.-практ. конф. «Румянцевские чтения 2017», Москва, 18-19 апреля 2017 г.] / Т. А. Бахтурина. – Текст : электронный // Теория и практика каталогизации и поиска библиотечных ресурсов : электронный журнал. – URL : <http://www.nilc.ru/journal/>. – Дата публикации: 21 апреля 2017.

***Электронные ресурсы на иностранном языке***

Mullins D. 5 Ways B2B Research Can Benefit From Mobile Ethnography / D. Mullins. – URL: <https://rwconnect.esomar.org/5-ways-b2b-research-can-benefit-from-mobile-ethnography/> (date of the application 22.03.2018). – Text : electronic.

Методические рекомендации по выполнению  
выпускной квалификационной работы магистров

Учебное издание

Составители:

РЕБЫШЕВА Лидия Васильевна

СИТЕВА Светлана Сергеевна

Ответственный редактор:

БЕЛОНОЖКО Марина Львовна

*В авторской редакции*

Подписано в печать 2024. Формат 60x90 1/18. Усл. печ. л. 2  
Тираж 35 экз. Заказ №  
Библиотечно-издательский комплекс  
федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Тюменский индустриальный университет».  
625000, Тюмень, ул. Володарского, 38.

Типография библиотечно-издательского комплекса.  
625039, Тюмень, ул. Киевская, 52.