


**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ АККРЕДИТОВАННОЕ НЕКОММЕРЧЕСКОЕ
ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ»
(г. Краснодар)**

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТА

КАФЕДРА ТЕХНОЛОГИЙ СЕРВИСА И ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

УТВЕРЖДЕНО
Научно-методическим советом академии
протокол №8 от 16 апреля 2018 года
Председатель НМС,
проректор по учебной работе,
профессор
Н.Н. Павелко



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ
(БАКАЛАВРСКОЙ) РАБОТЫ**

для студентов направления подготовки
43.03.02 Туризм
направленность (профиль) образовательной программы
**«Технология и организация туроператорских
и турагентских услуг»**

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Краснодар 2018

Методические указания по выполнению выпускной квалификационной (бакалаврской) работы составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 14 декабря 2015 № 1463.

ВВЕДЕНИЕ

Подготовка и защита выпускной квалификационной работы (ВКР) является итоговым этапом в учебе студента. Написание выпускной квалификационной (бакалаврской) работы позволяет студентам продемонстрировать все полученные за время учебы знания и навыки. Выпускная квалификационная работа представляет собой самостоятельное законченное исследование, в котором выпускники должны показать, что владеют общекультурными и профессиональными компетенциями, способны самостоятельно решать актуальные задачи своей профессиональной деятельности, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Выпускник по направлению 43.03.02 «Туризм» в своей выпускной квалификационной работе должен продемонстрировать глубокие теоретические и практические знания в сфере туризма, фундаментальные знания в области современных методов организации и управления туристским бизнесом, соответствующие современным стандартам, удовлетворяющие требованиям потребителей. Выпускная квалификационная работа должна подтвердить полученную квалификацию (степень), ее написание и защита должны продемонстрировать, что выпускник имеет навыки исследования, опыт работы с профессиональной литературой и первоисточниками, может подбирать и обрабатывать фактический и цифровой материал, умеет анализировать, оценивать и прогнозировать основные показатели хозяйственной и коммерческой деятельности предприятий, может самостоятельно излагать свои мысли и делать выводы на основе собранной и обработанной информации применительно к конкретно разрабатываемой теме.

Целью настоящих методических указаний является практическая помощь студентам в правильной организации всех этапов их самостоятельной работы – от выбора темы выпускной квалификационной работы до проведения ее защиты на заседании Государственной экзаменационной комиссии. В методических указаниях изложены состав и последовательность этапов выполнения основных разделов выпускной квалификационной работы, рекомендации по оформлению выпускной квалификационной работы и иллюстративного материала, а также порядок ее защиты.

1 ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

1.1 Общие положения

Выпускная квалификационная работа (ВКР) выполняется на заключительном этапе обучения в высшем учебном заведении. Написание ВКР может осуществляться студентом только при условии выполнения учебного плана по направлению подготовки и на основании допуска к итоговой государственной аттестации. Основой содержания выпускной квалификационной работы является принципиально новый материал, включающий описание новых фактов, явлений или обобщение ранее известных положений с другой научной позиции или в ином аспекте. ВКР готовится с целью публичной защиты и получения соответствующей степени бакалавра. В связи с этим главная задача её автора состоит в том, чтобы продемонстрировать уровень своей квалификации.

Выпускная квалификационная работа бакалавра по направлению 43.03.02 «Туризм» выполняется на базе теоретических знаний и практических навыков, полученных студентом в период обучения. Тема выпускной квалификационной работы должна отражать основное содержание и актуальность одной из социально-экономических, организационных, производственно-технологических, сервисных и других проблем в индустрии туризма.

Выпускная квалификационная работа является заключительным этапом проведения государственных аттестационных испытаний и имеет своей целью:

- систематизацию, обобщение и закрепление теоретических знаний, практических умений при решении конкретной научной, производственной, экономической или организационно-управленческой задачи;

- развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовой, отчетной, статистической и плановой документацией, методическими материалами и литературой;

- овладение методикой анализа, исследования, экспериментирования при решении разрабатываемых задач и расчета их экономической эффективности;

- приобретение опыта обработки, анализа и систематизации результатов теоретических расчетов, экспериментальных исследований, в оценке их практической значимости и возможной области применения;

- приобретение опыта представления и публичной защиты результатов своей деятельности, а также оценку сформированности общекультурных и профессиональных компетенций выпускника в соответствии с требованиями образовательного стандарта.

ВКР должна быть связана с решением задач тех видов деятельности, к которым готовится бакалавр. В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (квалификация (степень) выпускника – бакалавр) с присвоением квалификации «академический бакалавр» к ним относятся следующие виды профессиональной деятельности :

1. организационно-управленческая;

2. научно-исследовательская.

Процесс написания выпускной квалификационной работы направлен на формирование следующих общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

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

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

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

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

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию

ОК-6 способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права

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

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

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

ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта

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

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

ПК-5 способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение

ПК-6 способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности

ПК-7 способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг

ПК-8 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме

ПК-9 готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов

Выпускная квалификационная работа должна носить оригинальный, творческий, исследовательский характер. Она должна полностью соответствовать утвержденной теме исследования, быть актуальной, содержать элементы новизны. В ней студенту необходимо показать глубокие знания и умения пользоваться специальной научной и методической литературой.

При выполнении выпускной квалификационной работы студент должен:

- самостоятельно поставить научно-исследовательскую или научно-практическую задачу, оценить ее актуальность и значимость;
- собрать информацию по теме выпускной квалификационной работы;
- проанализировать и систематизировать собранный материал;
- на основе анализа собранного материала выявить проблему (проблемы), исследование которой необходимо для глубокого и целостного раскрытия заявленной темы;
- сформулировать, обосновать и аргументировать выводы по теме выпускной квалификационной работы;
- сформулировать рекомендации и предложения по внедрению полученных результатов в практику.

Требования к объему и содержанию выпускной квалификационной работы различаются в зависимости от степени обучения и учебного времени, отводимого на подготовку работы. Общие требования к выпускной квалификационной работе определены требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшей школы от 16 сентября 2010 г., № 936 и нормативно-методическими документами Академии ИМСИТ.

Обязательные требования к содержанию, структуре, формам представления и объемам выпускных квалификационных (бакалаврских) работ устанавливаются настоящими методическими указаниями, разработанными на выпускающей кафедре. Важнейшими критериями состоятельности выпускной квалификационной работы являются профессионализм, самостоятельность и творческий подход.

Основные требования к выпускной квалификационной работе:

- глубокое рассмотрение избранной темы с использованием при этом всех элементов научной работы (обоснование определенного понимания вопроса, аргументация авторских теоретических суждений по дискуссионным проблемам, критерии имеющихся точек зрения на их решение);
- определение степени важности рассматриваемой темы в данный момент для решения конкретных вопросов;
- выделение конкретной цели научного исследования, проблематики; объекта и предмета, задач и методов исследования;
- высокий теоретический уровень на основе глубокого изучения теоретических исследований российских и зарубежных авторов, законодательных и нормативных документов;
- научный, творческий подход к изучаемому фактическому материалу;
- критическое осмысление взглядов специалистов в области гостиничного дела по теоретическим и практическим вопросам, умение высказывать и обосновывать собственное мнение;
- использование необходимой статистической информации, ее грамотная обработка, составление таблиц с необходимым анализом и обобщением;
- литературное изложение и правильное оформление работы с соблюдением основных требований, предъявляемых к ее оформлению.

Выпускная квалификационная работа является важнейшим итогом обучения на соответствующей стадии образования, в связи с этим содержание ВКР и уровень ее защиты должны учитываться как основной критерий при оценке уровня подготовки выпускника и оценке качества реализации образовательной программы в Академии.

1.2 Выбор темы выпускной квалификационной работы

Тему выпускник выбирает из примерного перечня тем выпускных квалификационных работ, утверждаемых выпускающей кафедрой и согласованных с работодателями, а также с учетом интересов организации, на примере которой будут выполняться исследования. Кроме того, студент может предложить тему по своей инициативе, с обоснованием целесообразности ее разработки. Перечень тем выпускных квалификационных работ ежегодно обновляется кафедрой с учетом новейших результатов исследования на стыке смежных научных дисциплин, появления новых методов и новых тенденций развития гостиничного дела.

Качество выпускной квалификационной работы в значительной степени зависит от выбранной темы. Тема ВКР должна быть актуальной, соответствовать современному состоянию и перспективам развития науки, потребностям практики. В формулировке темы работы должна прослеживаться основная идея исследования.

Необходимо, чтобы выбранная тема соответствовала накопленному опыту, уровню подготовки, научным и личным интересам студента. Желательно, чтобы она была связана с тематикой курсовых работ, выполняемых студентом в процессе обучения. Это облегчит процесс написания выпускной квалификационной работы,

так как студент уже знаком с сущностью проблемы и имеющимися по данной теме источниками и литературой.

Изучение темы выпускной квалификационной работы следует начинать со знакомства с общей литературой, с монографиями и статьями, которые помогут дипломнику выяснить степень её изученности. Знакомство с литературой начинается с работ, анализирующих общие проблемы, связанные с темой ВКР. Затем необходимо перейти к работам, рассматривающим более конкретные проблемы и, наконец, к работам, посвященным непосредственно рассматриваемой теме.

В процессе работы над источниками и литературой рекомендуется делать выписки и заметки по фактам, событиям, относящимся к избранной теме, а также давать краткие оценки (резюме) о наличии собственной концепции автора книги по исследуемому вопросу. Выписки целесообразно делать на одной стороне листа: это облегчит группировку и обработку материалов. При этом следует точно указывать названия источников и литературы с выходными данными, откуда сделаны выписки.

Тема выпускной квалификационной работы должна быть четко сформулирована, чтобы обеспечить целенаправленность работы студента. Она закрепляется за ним по его письменному заявлению, образец которого представлен в Приложении 1, и по представлению кафедры оформляется приказом ректора академии.

1.3 Разработка задания и календарного плана-графика выполнения выпускной квалификационной работы

После утверждения темы выпускной квалификационной работы и закрепления руководителя студенту выдается **задание** на выполнение ВКР с указанием сроков начала и окончания работы. В нем указываются: тема выпускной квалификационной работы, основные вопросы, подлежащие разработке (исследованию).

В задании формулируется цель исследования, определяющая научное и практическое содержание выпускной квалификационной работы. Задание подписывается научным руководителем и студентом. Образец формы задания на выпускную квалификационную работу представлен в Приложении 2.

При утверждении задания заведующий кафедрой проверяет соответствие темы ВКР теме, утвержденной приказом ректора Академии, при необходимости уточняет с руководителем содержание основных пунктов задания.

Работа над ВКР должна укладываться в определенные календарные сроки, отраженные в графике ее написания и оформления, согласованном с руководителем и утвержденном заведующим кафедрой (см. Приложение 3). Перед началом выполнения ВКР студент должен разработать календарный график ее выполнения с указанием периодов очередности отдельных этапов. В установленные календарным планом сроки студент должен отчитаться перед руководителем о выполнении отдельных разделов своей работы.

Календарный план-график должен включать следующие этапы процесса подготовки, выполнения и защиты выпускной квалификационной работы:

1. Выбор темы и согласование ее с научным руководителем.
2. Подбор и изучение источников, составление списка необходимой литературы (изучение литературных источников и нормативных актов, в том числе законов РФ по теме выпускной квалификационной работы).
3. Оформление документов по написанию ВКР (заявление на выпускную квалификационную работу, задания на выпускную квалификационную работу, графика написания и оформления выпускной квалификационной работы, плана выпускной квалификационной работы).
4. Изучение требований к оформлению работы.
5. Сбор и анализ практического материала, выборочное чтение и конспектирование литературы по теме.
6. Написание работы и ее своевременное представление научному руководителю для оценки (в соответствии с утвержденным графиком написания и оформления выпускной квалификационной работы).
7. Оформление работы и представление ее на кафедре.
8. Подготовка к защите, включая разработку презентаций, иллюстративного и раздаточного материалов и участие в предзащите выпускной квалификационной работы.
9. Разработка содержания доклада, подготовку к возможным вопросам, возникающим в период защиты.
10. Предварительное заслушивание доклада по содержанию выпускной квалификационной работы руководителем.
11. Защита выпускной квалификационной работы.

Студенты, ознакомившись с графиком, обязаны четко выполнять его. Тщательно отредактированный черновик необходимо предоставить для окончательной проверки научному руководителю за месяц до защиты. Замечания научного руководителя должны быть учтены при окончательном оформлении выпускной квалификационной работы, которую необходимо завершить в чистовом варианте не менее чем за четырнадцать дней до срока защиты. Если в указанный срок студент не сдал выпускную квалификационную работу руководителю, данный вопрос обсуждается на заседании кафедры и выписка из протокола заседания передается в деканат факультета для решения совместно с выпускающей кафедрой вопроса о недопуске студента к ее защите.

После окончательной проверки ВКР научным руководителем составляется отзыв, в котором дается оценка проделанной работы. Допуск выпускной квалификационной работы к защите разрешает заведующий выпускающей кафедры.

ВКР не допускается к защите и возвращается студенту, если ее содержание не раскрывает тему исследования, студент не проявил достаточной самостоятельности при написании работы или работа не правильно оформлена. Вопрос о студенте, допустить которого по каким-либо причинам к защите выпускной квалификационной работы невозможно, решается на заседании кафедры, а после для окончательного решения передается ректору Академии.

За две недели до непосредственной защиты выпускной квалификационной работы студенту, по усмотрению руководителя и заведующего кафедрой, назначается предварительная защита ВКР на кафедре. График предварительных защит согласовывается с ректоратом Академии.

Вместе с отзывом научного руководителя и внешней рецензией подписанная студентом выпускная квалификационная работа сдается на кафедру. Список студентов, допущенных к защите ВКР, после утверждения приказом ректора представляется в Государственную экзаменационную комиссию (ГЭК), для осуществления последующей защиты.

Контроль выполнения выпускной квалификационной работы осуществляет выпускающая кафедра. Непосредственно работу каждого студента контролирует руководитель выпускной квалификационной работы.

1.4 Научное руководство выпускной квалификационной работой

Выпускная квалификационная работа выполняется под руководством научного руководителя, который назначается приказом ректора Академии из числа профессоров, доцентов и наиболее опытных преподавателей и научных сотрудников выпускающей кафедры. Руководителями выпускной работы могут быть также высококвалифицированные специалисты – ученые и практики других учреждений и организаций.

Работа научного руководителя со студентом по подготовке выпускной квалификационной работы включает следующие компоненты:

- выбор правильного направления исследования и наиболее важных и актуальных теоретических и практических вопросов,
- выдача студенту задания для написания выпускной квалификационной работы, которым студент должен руководствоваться в процессе ее выполнения,
- определение плана работы,
- подбор рекомендуемой литературы и источников по выбранной теме,
- систематические консультации студента-выпускника,
- контроль за ходом выполнения выпускной квалификационной работы,
- оценка содержания работы (по частям и целиком),
- рекомендации о целесообразности уточнения или углубления содержания работы,
- подпись на титульном листе ВКР,
- составление письменного отзыва на выпускную квалификационную работу.

Письменный отзыв руководителя должен содержать оценку работы в целом и по каждому ее разделу с точки зрения уровня выполнения полученного задания и соответствия установленным требованиям.

2 СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ) РАБОТЫ

2.1 Структура выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа по направлению 43.03.02 «Туризм» должна иметь следующую структуру:

- 1) Титульный лист (см. Приложение 4),
- 2) Задание на выпускную квалификационную работу с указанием требований ФГОС и ее содержания (см. Приложение 2).
- 3) Реферат (1стр.) (см. Приложение 5).
- 4) Содержание (1-2 стр.) (см. Приложение 6).
- 5) Введение (5-8 стр.).
- 6) Основная часть: 3 главы (40-50 стр.).
- 7) Заключение (2-5 стр.).
- 8) Список использованных источников и литературы (см. Приложение 7).
- 9) Приложения.

В зависимости от содержания ВКР и ее особенностей состав работы может быть дополнен или видоизменен. Объем ВКР должен составлять 60-70 страниц печатного текста формата А4.

Титульный лист включается в общую нумерация страниц выпускной квалификационной работы, но не нумеруется.

Задание на выпускную квалификационную работу выдает студенту его руководитель. К заданию обязательно прилагается график выполнения ВКР.

Реферат должен содержать сведения об объеме ВКР (количество страниц без приложений), количестве иллюстраций, таблиц, использованных источников и литературы, приложений. Он должен также содержать перечень ключевых слов и текст реферата. Перечень ключевых слов должен включать от 5 до 15 слов или словосочетаний из текста выпускной квалификационной работы, которые в наибольшей мере характеризуют его содержание. Ключевые слова приводятся в именительном падеже и печатаются прописными буквами в строку через запятые. Текст реферата должен отражать объект, предмет исследования, цель работы, её основные методы и результаты. Весь реферат необходимо уместить на одной странице, которая не должна иметь нумерацию. Оптимальный объем реферата – 0,75 страницы текста.

Содержание включает введение, наименование всех разделов и подразделов, пунктов ВКР список использованных источников и литературы, наименование приложений с указанием номеров страниц, на которых размещается начало материала. Оно дает наглядное представление о структуре и основных проблемах, освещаемых в работе, позволяет четко ориентироваться в ней. С содержания обычно начинается ознакомление с работой.

Во **введении** обосновывается актуальность и новизна темы, указывается, что послужило теоретической основой ВКР и базой для исследования практических данных, какое прикладное значение имеет данная работа. Во введении

обосновывается структура работы, при необходимости даются другие пояснения по ВКР.

Основная часть работы должна содержать полное систематизированное изложение рассматриваемой темы, состоит из трех глав. Деление на отдельные смысловые части, включающие в себя отдельные главы и параграфы, производится в соответствии с логикой изложения.

Первая глава выпускной квалификационной работы должна содержать теоретическую часть и представляет собой теоретическое обоснование основных положений исследуемой проблемы. В этой главе производится литературный обзор, посвященный современному состоянию проблемы или вопроса, рассматриваемого в выпускной квалификационной работе. Также анализируется нормативно-правовая база, сопровождающая реализацию темы ВКР. В ней необходимо кратко изложить теоретические положения, которые должны определять методологию и методику достижения поставленных в работе цели и задач.

Вторая глава – это аналитическая часть работы, которая должна быть посвящена исследованию практических материалов по избранной теме. В этой главе дается организационно-экономическая характеристика туристского предприятия или иного объекта, выбранного в качестве учебно-производственной базы производственной практики (санаторий, пансионат, туристско-рекреационный комплекс и др.), а также анализируются основные технологические процессы предприятия. Особое внимание уделяется процессам характеризующим деятельность, связанную с реализацией темы ВКР.

Третья глава должна демонстрировать научно-исследовательскую часть работы студента, посвященную изучению вопросов или проблемы, поставленной в теме ВКР. В ней могут быть представлены результаты SWOT-анализа, маркетинговых исследований, расчеты экономической эффективности, исследования конкурентной среды и другие материалы, на основании которых студент предлагает пути улучшения деятельности предприятия. Необходимо предложить конкретные решения имеющихся проблем, пути совершенствования технологических процессов предприятия, деятельности основных и вспомогательных служб гостиницы, повышения качества обслуживания и др. Глава должна содержать уже разработанные выпускником рекомендации по исследуемой проблеме на основе проведенных исследований.

В **заключении** приводятся основные выводы и рекомендации, сделанные в результате анализа литературы по исследуемой проблеме, анализа деятельности предприятия и проведенных исследований в процессе работы над выпускной квалификационной работой. Выводы должны содержать краткую трактовку полученных результатов, их научную и практическую ценность или экономический эффект.

Список использованных источников (не менее 25–30 наименований) должен содержать всю литературу и источники, использованные в ходе написания ВКР. Сведения об источниках и литературе приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. Тематика и содержание всех разделов определяется студентом совместно

с научным руководителем при подготовке задания на выпускную квалификационную работу.

В приложении группируются материалы, иллюстрирующие те или иные положения ВКР, которые по каким-либо соображениям нецелесообразно приводить в тексте

К защите выпускная квалификационная работа представляется в переплетенном виде. Последовательность брошюровки материала: обложка, титульный лист, задание на выпускную квалификационную работу, реферат, содержание, текстовая часть, список использованных источников и литературы, приложения.

Обязательным атрибутом ВКР является иллюстративный (раздаточный) материал, который может быть как в печатной форме, так и в презентационной форме с использованием Power Point. Студент консультируется и согласовывает с научным руководителем содержательную часть этого материала, который иллюстрирует текст выступления (научного доклада) и защиту ВКР.

2.1 Содержание выпускной квалификационной работы

Содержание выпускной квалификационной работы – это представление результатов комплексного исследования выбранной предметной области, с использованием всех полученных за время обучения знаний, проведение анализа собранных данных и выработка предложений для решения поставленной научно-практической задачи. Выпускные квалификационные работы по направлению 43.03.02 «Туризм», как правило, являются междисциплинарными исследованиями, требующими высокого уровня системности, способности точно определять и формулировать цель, задачи и использовать для их осуществления многообразные и многочисленные методы различных наук.

Введение позволяет охарактеризовать выпускную квалификационную работу, сделать вывод об ее актуальности и практической значимости. Здесь студент дает обоснование своего выбора, обозначает основное противоречие (проблему), которое предстоит разрешить. Актуальность темы ВКР определяется ее соответствием важнейшим направлениям развития науки на современном этапе. Каждая ВКР должна содержать элемент новизны, иметь определенное научно-практическое значение и нацеливать студента на исследовательский поиск и творчество. В данном разделе также целесообразно указать на используемую информационную базу (используемую литературу, основные источники, в том числе собранные самостоятельно), показать методы обработки информации, раскрыть структуру плана, сослаться на проработанность данной проблематики в работах ведущих авторов.

Для того, чтобы показать степень разработанности выбранной студентом темы, необходимо провести обзор литературы. Его следует проводить в хронологической последовательности изданий рассматриваемых работ, по проблемно-хронологическому или системному принципам с учётом того нового, что содержит каждая работа для освещения выбранной темы. При изучении литературы нужно определить, что даёт данная работа для изучения поставленной проблемы, обратить

внимание, на какие источники опирается автор, дать общую оценку монографии (статьи), её достоинств и недостатков. Не допускается подменять критический анализ исследовательской литературы её перечислением. Поскольку выпускная квалификационная работа посвящается сравнительно узкой теме, то обзор литературы не следует расширять за счет анализа сопредельных тем и вопросов.

От формулировки проблемы и доказательства того, что тема выпускной квалификационной работы не получила должного отражения в имеющейся литературе, логично перейти к формулировке **цели** своего исследования, а также указать на конкретные задачи, которые предстоит решить для достижения поставленной цели. В обосновании цели нужно обратить внимание на ее соответствии теме исследования.

Задачи исследования должны быть тщательно продуманы, поскольку описание их решений должно составить содержание глав и параграфов ВКР. Задачи удобно формулировать с помощью глаголов (изучить, описать, установить, выяснить, определить, сравнить...). В составе задач должны быть задачи аналитического (анализ современной практики) и прикладного характера (разработка мер, рекомендаций).

Обязательным элементом введения является формулировка объекта и предмета исследования.

Объект исследования – процесс или явление, которые порождают проблемную ситуацию. Объектом исследования при написании выпускной квалификационной работы по направлению 43.03.02 «Туризм» могут служить турфирмы, турагентства, гостиницы и другие средства размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты общественного питания, досуга, организации, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников; иные предприятия туристской индустрии и другие объекты, связанные с формированием и реализацией туристского продукта, предприятия любых типов и форм собственности, по которым ведется исследование.

Предмет – то, что непосредственно исследуется в границах объекта. Это именно то, что определяет тему и постановку вопроса, наиболее значимые с теоретической или практической точки зрения свойства, стороны, проявления, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению в рамках исследования.

Предметом изучения при написании выпускной квалификационной работы по направлению 43.03.02 «Туризм» могут являться любые значимые аспекты организационно-управленческой, коммерческой, производственно-технологической, проектной, сервисной деятельности в соответствии с выбранной студентом темой работы. Предметом могут выступать прогнозирование, совершенствование и развитие явления или процесса; формы и методы деятельности; диагностика процесса; пути, условия, факторы, основы совершенствования; особенности и тенденции развития определенного явления.

Обязательным элементом ВКР является также указание на **методы исследования**, которые являются инструментом, способом добывания и изучения фактических, статистических и других материалов и сведений, задействованных в самой работе. В ВКР могут использоваться: диалектический метод (объект

рассматривается в системе наиболее общих закономерностей, в контексте развития бытия и мышления); компаративный (для выявления общего и особенного); экономико-статистический анализ (для установления зависимости результатов от инновационной деятельности, а также от количественных характеристик условий и факторов); системно-функциональный (семиотический, системно-структурный, дискурсивный и др.); сравнительно-исторический, социологический, метод экспертных оценок и др.

Пример написания введения ВКР на тему «Технология подготовки гостиничного предприятия к курортному сезону» (на примере ООО «Курортный комплекс «Надежда», г. Геленджик)»

Растущая экономическая значимость курортного дела, роль, которую оно играет в развитии общественного производства по мере перехода России к рынку, позволяют утверждать, что к настоящему моменту курортное дело сформировалось как вполне самостоятельная отрасль народного хозяйства со всеми основными отраслевыми признаками. Развитие курортного дела приносит немалый прямой и косвенный экономический эффект. Специальные исследования показывают, что косвенное влияние курортно-туристской индустрии на экономику почти равно непосредственным результатам хозяйственной деятельности в этой сфере. Курортное дело обеспечивает создание новых рабочих мест и занятости, привлечение значительных капитальных вложений и их сравнительно быструю окупаемость. Помимо чисто экономических выгод курортное дело несет и значительные социальные и культурные выгоды. Речь идет о влиянии курортного дела на оздоровление населения, рост культурной и общей просвещенности, его взаимопонимания между людьми.

Изучение различных аспектов технологии подготовки санаторно-курортной зоны к курортному сезону позволяет определить ряд практических мероприятий по повышению ее эффективности и, как следствие, привлечению большего количества клиентов в гостиничные предприятия санаторно-курортной зоны.

Исходя из сказанного, целью данного исследования является анализ технологий подготовки к сезону гостиничного предприятия на примере ООО «Курортный комплекс «Надежда» и разработка мероприятий по их совершенствованию.

Необходимость достижения цели потребовала решения следующих задач:

- изучить теоретические подходы к применению технологий подготовки гостиничного предприятия к курортному сезону;
- проанализировать технологии подготовки к сезону гостиничного предприятия на примере ООО «Курортный комплекс «Надежда»;
- разработать мероприятия по совершенствованию технологии подготовки к сезону гостиничного предприятия.

Объектом исследования является ООО «Курортный комплекс «Надежда». Предметом исследования – технологии подготовки к сезону гостиничного предприятия.

Исходной базой для изучения технологий подготовки к курортному сезону в ООО «Курортный комплекс «Надежда» послужила документация предприятия:

положение о Центре восстановительной медицины и реабилитации, лицензии, приказы и распоряжения руководства. При написании работы были использованы монографии, научные статьи, материалы периодической печати, статистические материалы, публикации в Интернет, посвященные вопросам курортологии.

В ходе исследования использовались метод сравнительного анализа, методы опроса и анкетирования, графические методы.

Материалы исследования могут быть использованы:

– при совершенствовании и разработке методик определения технологии подготовки эффективности санаторно-курортной отрасли;

– географами, экономистами, социологами, историками в исследовательской и педагогической деятельности для изучения социально-экономических, демографических, экологических особенностей как курортных районов и городов, так и всего Краснодарского края в целом.

Использование содержащихся в работе результатов расширяет основу для проведения будущих исследований. Работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений.

Основная часть выпускной квалификационной работы излагается в виде текста и иллюстративного материала (таблиц, чертежей, схем, диаграмм) в различном сочетании. Поставленные в ВКР задачи должны соответствовать структуре исследования, выраженной в главах и параграфах. Каждая часть выпускной квалификационной работы, включая параграфы, должна соответствовать содержанию. Между главами должна быть логическая связь. Сгруппировать весь собранный по отдельным вопросам материал позволяет составленный заранее общий план ВКР, который после доработки создает основу для выделения отдельных глав и параграфов в содержании.

Каждая глава выпускной квалификационной работы должна завершаться краткими выводами, изложенными в нескольких предложениях. Выводы формулируются самостоятельно уже на основе изученного материала. Можно также использовать выводы, почерпнутые из прочитанных документов, делая при этом соответствующие ссылки. Но они должны быть подкреплены дополнительными рассуждениями.

Вопросы действующей практики должны освещаться с использованием фактических данных. Важно продемонстрировать свое умение собрать и обработать фактический и цифровой материал. Его следует систематизировать, свести в таблицы, диаграммы, графики и схемы. Цифровые данные должны быть подобраны за длительный промежуток времени, проанализированы в динамике (как правило, за три года). Они не должны быть устаревшими. Обязательными являются выводы по каждой таблице. При этом материалы в тексте работы должны быть расположены компактно.

В **первой главе** выпускной квалификационной работы можно коснуться истории вопроса, показать какие из аспектов рассматриваемой проблемы являются уже теоретически разработанными, а какие – дискуссионными, по-разному освещаемыми в различной научной литературе. При этом необходимо

сформулировать свою точку зрения на проблемы, освещаемые в данной работе. В этом разделе работы необходимо рассмотреть теоретические положения, раскрывающие исследуемую проблему, привести мнения различных специалистов, имеющиеся в литературе по избранной теме. Здесь также следует проанализировать действующие законодательные акты, инструктивные материалы, показать различия российской и зарубежной практики по теме исследования, отметить недостатки и возможные направления дальнейшего развития по данному направлению. Качество ВКР определяется доказательностью и убедительностью аргументов, с помощью которых анализируются позиции других авторов, и обосновывается точка зрения студента – автора выпускной квалификационной работы. Основное внимание следует уделить критической оценке имеющихся экспериментальных данных и теоретических представлений. Итог первой главы – развернутые выводы по научному исследованию изучаемой проблемы.

Во **второй главе** должен содержаться комплексный анализ объекта исследования с использованием выбранных методов: системного, диагностического, экономического (результатов хозяйственной деятельности), группировка и обработка данных и представление их в нужной для принятия проектных решений форме.

В главе обязательно должна быть дана характеристика изучаемого предприятия, его особенностей, рассмотрена специализация производства, характер услуг, технический уровень и качество услуг, количественные характеристики по объёмам и структуре услуг, численности персонала и т.д. Необходимо рассказать о производственной и организационной структуре предприятия, функциональных связях между подразделениями, дать характеристику основных факторов производственного и трудового процесса (состав и структура основных и оборотных производственных фондов; состав, структура и квалификация кадров; структура затрат на производство продукции или услуг).

Комплексный анализ объекта исследования выполняется на базе собранных на производственной практике данных и сведений из различных источников: технических, технологических, планово-экономических и финансовых документов, результатов наблюдений и опроса специалистов базового предприятия и т. п. При проведении анализа используются действующие нормативные документы, статистические данные.

В зависимости от темы ВКР проводится анализ результатов деятельности (производственных, экономических, технического развития, социального развития), оценивается финансовое положение, дается общая оценка эффективности работы предприятия, эффективности использования ресурсов объекта анализа (трудовых, материальных, основных фондов; затрат на производство), уровня техники, технологии и организации производства, состояния использования трудового потенциала на предприятии, рынка сбыта, спроса и предложения, рыночной конъюнктуры. Проведенный анализ должен выявить недостатки в работе предприятия, вскрыть резервы и наметить направления их эффективного использования.

Анализ, как правило, проводится за 3 и более лет (периодов) и охватывает современный период, т.е. текущий и предшествующий годы. Все приводимые факты и цифровой материал должны быть достоверными, сопоставимы между собой и отражать общую направленность и закономерность исследуемого процесса, а не исключения из него. В процессе анализа выявляются масштабы и темпы изменения отдельных показателей, закономерности их развития, взаимосвязи между ними, факторы, влияющие на уровень различных показателей и степень этого влияния. Кроме того, с помощью анализа вскрываются причины недостатков в деятельности объекта, определяются методы повышения эффективности работы.

При анализе следует использовать различные формы и представления результатов: таблицы, графики, чертежи, схемы и диаграммы, которые должны давать наглядное представление о взаимосвязях изучаемых показателей, степени влияния отдельных факторов и др. Рекомендуется использовать математические методы и новые информационные технологии.

По результатам исследования, проведенного в аналитическом разделе, студенту нужно сделать соответствующие выводы и разработать конкретные практические предложения, вытекающие из целей и задач исследования и полученных результатов.

Пример качественного проведения исследования особенностей предоставления гостиничных услуг

Гостиничное предприятие, действуя в сложных условиях рынка, должно внимательно относиться к вопросам, кого и как обслуживать. Любой рынок состоит из потребителей, отличающихся друг от друга своими вкусами, желаниями, потребностями и приобретающих гостиничные услуги из разных мотиваций. Поэтому осуществление успешной маркетинговой деятельности предполагает учет индивидуальных предпочтений различных категорий потребителей.

Спрос на гостиничные услуги непостоянный, зависит от времени года, подвержен сезонным колебаниям. Производство гостиничного продукта требует высоких материальных затрат при существенно меньших переменных затратах. Постоянные затраты не зависят от количества обслуживаемых клиентов (гостей), а переменные зависят. Это требует привлечения в сезон большого дополнительного персонала, который зачастую не заинтересован в нужной степени в своевременном и качественном обслуживании. Кроме того, нехватка средств на постоянные затраты снижает качество гостиничного продукта.

Гостиничную услугу нельзя произвести впрок, сохранить. Гостиничная услуга удовлетворяет сиюминутный спрос клиента. И если она не оказана, то потенциальный доход гостиницы теряется, не может быть восполнен. Более того, не оказанная вовремя услуга может обернуться будущим ущербом для гостиницы.

Продажа гостиничного продукта зависит не только от персонала гостиницы, но и от внутреннего качества гостиничного продукта (удобств, комфорта, культуры, уровня сервиса, имиджа отеля). Продажа в значительной мере зависит еще от туроператоров и турагенств, маркетинговых решений, от наличия транспорта и транспортных сообщений, от месторасположения гостиницы и погоды, окружающей

среды и рекреационных, культурно-исторических возможностей региона, от имиджа страны, местности, а также от наличия и количества конкурентов.

В процессе исследования гостевого дома «Ривьера» ставилась задача получить ответы на следующие вопросы:

- 1) кто является потребителем гостиничных услуг в городе Краснодаре?
- 2) где живут потребители?
- 3) сколько они могут заплатить за стандартный номер?
- 4) соответствует ли цена услуг тому уровню потребительской значимости, которую хотели бы иметь потребители?
- 5) что пользовалось наибольшим спросом за последний год?
- 6) какие услуги предлагают сегодня гостиницы и гостевые дома Краснодара?
- 7) чем хуже или лучше услуги конкурентов?
- 8) чего не хватает на сегодняшний день на рынке гостиничных услуг?

Сбор фактических данных является одним из основных этапов маркетингового исследования. При изучении рынка гостиничных услуг Краснодара использовалась существующая статистическая информация, а также проводился опрос потребителей и работников гостиничной индустрии. При опросе применялись две основные формы: анкетирование и интервьюирование. Опрос потребителей гостиничных услуг проводился в форме анкетирования по специально разработанной анкете (См. Приложение п). По результатам исследования, а также проведенных опросов выяснилось, что клиентам гостиницы не хватает более дешевых номеров для среднего класса по отношению к дорогим. Также многие из женщин хотели бы иметь фен в номере, а также изменить обстановку комнаты.

Опрос продавцов гостиничных услуг гостевого дома «Ривьера» проводился в форме интервьюирования. При интервьюировании задавались следующие вопросы:

- 1) сколько стоит номер в вашей гостинице в сутки?
- 2) есть ли возможность получения скидки при проживании в гостинице более чем 5, 7, 10 и более суток?
- 3) какие дополнительные услуги вы предлагаете?
- 4) какой процент заполняемости в вашей гостинице зимой? Летом?
- 5) какой процент от всех клиентов вашей гостиницы составляют постоянные клиенты?
- 6) почему клиент должен выбрать именно вашу гостиницу, а не гостиницу конкурента?

В опросе потребителей услуг гостевого дома «Ривьера» участвовало 59 человек. В результате было установлено следующее:

- основными потребителями гостиничных услуг являются мужчины (72%);
- наиболее часто услугами гостиниц высокой категории (**** и*****): пользуются мужчины в возрасте 30-40 лет, гостиницами же более низкого класса – люди более молодого и более старшего возраста;
- наиболее часто услугами гостиниц высокой категории (**** и*****): пользуются мужчины в возрасте 30-40 лет, гостиницами же более низкого класса – люди более молодого и более старшего возраста;
- большинство опрошенных (84%) заняты в частном секторе, остальной процент приезжающих – иностранные пенсионеры;

– наибольшим спросом пользовались не очень дорогие гостиницы в центре Краснодара, такие как гостиница «Art Hotel Krasnodar», отель «Южный», гостиница «Нива»;

– больше половины опрошенных иностранных гостей приезжают в Краснодар с деловыми целями, меньшая половина – с туристическими;

– в большинстве случаев выбор гостиницы зависит от цены и от месторасположения, которое играет большую роль;

– наиболее важными гостиничными услугами большинство опрошенных считает наличие удобств в номере, бесплатный завтрак, наличие ресторана в гостинице, ежедневную уборку и смену белья, а также возможность стирки одежды. Важными также считаются наличие телевизора и телефона в номере и спортзала в гостинице;

– основными недостатками гостиничного обслуживания опрошенные указали высокие цены и не всегда вежливое обслуживание персонала.

В результате проведенного исследования было установлено следующее:

– основными недостатками гостиничного обслуживания опрошенные указали высокие цены и не всегда вежливое обслуживание персонала;

– в среднем заполняемость гостиницы летом составляет не более 70%, зимой – около 40-45%;

– в среднем номер в гостинице стоит от 60\$ в сутки и выше. Самые дешевые номера предлагают от 12\$, но качество услуг и уровень безопасности там оставляет желать лучшего;

– в гостинице есть возможность получения скидки, если гость останавливается дольше, чем на 10 дней. Также скидка предоставляется, если бронируются сразу несколько номеров;

– процент постоянных клиентов составляет большую часть от всех приезжающих (около 70%);

– около 50% потребителей гостиничных услуг являются жителями Краснодарского края;

– в целом уровень обслуживания в гостевом доме «Ривьера» соответствует цене и классу.

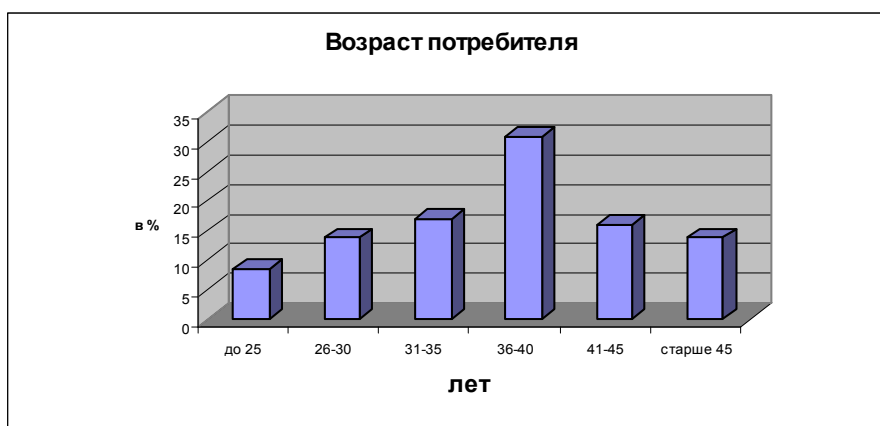


Рисунок 1 – Возраст потребителя гостиничных услуг (%)

Проведенное исследование позволило установить, что большинство посетителей гостиниц – это люди в возрасте 36-40 лет (см. рисунок 1). И именно на этот сегмент рынка следует обращать повышенное внимание. Меньше всего услугами гостиниц пользуется молодёжь (не более 10%). Все остальные категории потребители гостиничных услуг в общем количестве составляют от 15 до 18%.

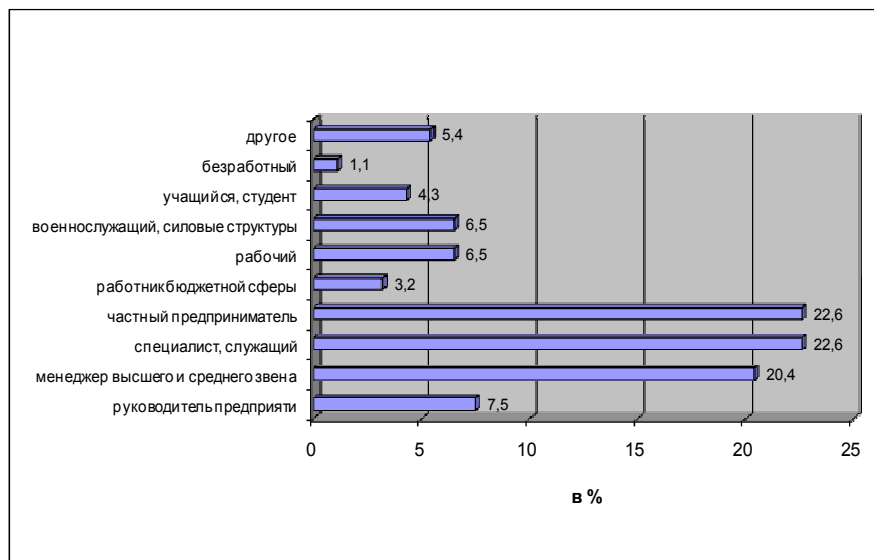


Рисунок 2 – Профессионально-социальный статус клиентов (%)

Из рисунка 2 видно, что подавляющее большинство посетителей гостиницы – это люди, целью поездки которых является деловой туризм. Многие посетители по своему профессионально-социальному статусу являются частными предпринимателями или специалистами, на их долю приходится по 22,6%. Менеджеры высшего среднего звена составляют 20,4%.

Таким образом, проведенное исследование позволило выявить ряд особенностей предоставления гостиничных услуг в гостевом доме «Ривьера».

Третья глава должна содержать конкретные предложения по решению проблемы или задачи, вытекающие из предыдущих анализов и обоснований. В этой главе можно предложить варианты эффективных экономических и управленческих решений, спрогнозировать социально-экономические процессы, определить наиболее перспективные направления развития, внести предложения по совершенствованию исследуемого объекта. Могут быть также указаны перспективы дальнейшей разработки темы. В этой главе, независимо от ее направления, обязательно использование цифрового и фактического материала.

Необходимо стремиться к тому, чтобы каждый вывод был обоснован, подкреплён необходимыми данными. Все рекомендации и предложения необходимо обосновывать, опираясь на выводы по результатам анализа. В этой части работы следует применять системный подход, учитывающий большинство взаимно обусловленных задач, комплексный подход в оперативном и стратегическом управлении, принцип динамичности, предполагающие регулярную корректировку

подготовленных документов в связи с изменившимися условиями, а также с методами выполнения управленческих работ.

После этого формулируются конкретные предложения, и обосновывается целесообразность внедрения предложений на изучаемом объекте. Необходимо провести сравнение всех рекомендованных мероприятий с исходным вариантом и выявить их преимущества, а так же обосновать достаточность предложенных мероприятий для реализации поставленных целей.

Пример качественного SWOT-анализа гостиницы

Оценка сильных и слабых сторон является важнейшим началом совершенствования деятельности любого предприятия. Поэтому каждый гостиничный комплекс должен анализировать и оценивать свой собственный потенциал, а также факторы, которые находятся вне сферы постоянного контроля менеджеров и могут оказать влияние на его стратегию.

В результате проведенного исследования можно составить SWOT-анализ и выявить тем самым сильные стороны и возможности гостиницы «Эдем» (см. таблицу 1). Это поможет при учете и ограничении влияния слабых сторон и угроз обеспечить предприятию конкурентные преимущества.

Таблица 1 – SWOT-анализ гостиницы «Эдем»

СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ (S):	СЛАБЫЕ СТОРОНЫ (W):
<ol style="list-style-type: none"> 1. Хороший имидж гостиницы. 2. Разнообразное меню в ресторане. 3. Наличие эксклюзивных фирменных блюд, разработанных непосредственно мастер - поварами ресторанов по собственной уникальной технологии. 4. Рост числа постоянных корпоративных клиентов. 5. Возможность резервирования столиков по телефону. 6. Ориентация деятельности ресторанов в значительной степени на удовлетворение потребностей клиентов. 7. Прочная сложившаяся репутация производителя качественной продукции. 8. Использование ресурсов Интернет. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие быстрого процесса бронирования (по телефону, e-mail). 2. Отсутствие зарубежных телеканалов в номерах. 3. Отсутствие деления номерного фонда для курящих и некурящих. 4. Отсутствие доставки заказа из бара в номер. 5. Отсутствие зубной пасты, щетки, расчески для волос. 6. Отсутствие Интернета в номерах. 7. Отсутствие детской игровой комнаты.
ВОЗМОЖНОСТИ (O):	УГРОЗЫ (T):

<ol style="list-style-type: none"> 1. Расширение ассортимента. 2. Обучение персонала. 3. Снижение стоимости оборудования и компьютерной техники. 4. Развитие информационных технологий. 5. Наличие интересных идей и их постоянная подпитка (креативность ведущих специалистов). 6. Использование современных систем автоматизации. 7. Возможность обслуживания дополнительных групп потребителей. 8. Победы на выставках и кулинарных конкурсах. 9. Рост числа туристов (в связи с различными мероприятиями). 10. Возможность привлечения инвестиций. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ожесточение конкуренции. 2. Изменение вкусов и потребностей клиентов. 3. Неблагоприятный сдвиг в курсах валют. 4. Инфляционные процессы. 5. Неблагоприятное изменение налоговой политики. 6. Снижение количества проживающих в гостинице.
--	---

В настоящее время гостиничным бизнесом заинтересовываются многие предприниматели, что говорит о спросе на данный вид услуг. Гостиницы ориентируются на удовлетворение спроса потребителя, в то же время недостаток квалифицированных специалистов в гостиничном деле мешает созданию соответствующей атмосферы гостеприимства. Гостиница «Эдем» не исключение. Для выявления негативных ситуаций, при которых у проживающих возникали неприятные ощущения от проживания в гостинице, было проведено социологическое исследование. Выявленные при этом ошибки персонала приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Ошибки персонала гостиницы «Эдем»

Служба	Ошибки
Служба приема	<ul style="list-style-type: none"> – Долгое оформление документов. – Невнимательность к просьбам.
Служба номерного фонда	<ul style="list-style-type: none"> – Шумные горничные. – Заходят в номер без спроса.

По результатам опроса видно, что персонал нуждается в обучении, поскольку при его соответствующем поведении гостиница теряет часть своих проживающих. Так же было выявлено, что проживающие в гостинице жалуются на недостаток развлекательных мероприятий, экскурсий. Это, в свою очередь, сказывается на количестве останавливающихся людей в гостинице. В подобных условиях программу для привлечения количества гостей необходимо создать развлекательно-экскурсионную программу, организовать туристические поездки по

достопримечательностям города и его окрестностям. Это позволит привлечь дополнительные средства на развитие гостиницы.

Таким образом, проведенный анализ конкурентоспособности гостиницы «Эдем» позволил выявить следующие проблемы в ведении гостиничного хозяйства: не все номера оснащены кондиционерами и телефонной связью, плохо организована реклама, не организован досуг гостей. Вместе с тем, в гостинице имеются свободные площади (цокольный этаж, подвальное помещение), которые полноценно не используются. Все перечисленные выше недостатки в целом снижает конкурентоспособность гостиницы «Эдем».

Заключение подводит итог всего выполненного исследования. В нем приводятся полученные результаты исследования, вносятся конкретные предложения по их использованию в практической деятельности, сообщается о том новом, что внесено автором в разработку проблемы. В нем также могут быть указаны перспективы дальнейшей разработки темы.

В заключении необходимо кратко, но с выверенной логической последовательностью изложить в порядке хода исследования промежуточные результаты и выводы, затем обобщить их и сформулировать окончательный общий вывод по всей работе. Выводы должны соответствовать определённым во введении цели и задачам выпускной квалификационной работы. Заключение не должно содержать новых сведений, фактов, аргументов и т.п., его выводы должны логически вытекать из основного текста работы.

Заключение дает четкое представление о качестве ВКР, круге рассматриваемых вопросов, методах и результатах исследования, практической и научной значимости работы. Если в выпускной квалификационной работе содержатся предложения, которые могут быть осуществлены на практике, следует указать, в чем состоит их практическое значение.

Пример написания заключения выпускной квалификационной работы на тему «Технология подготовки гостиничного предприятия к курортному сезону» (на примере ООО «Курортный комплекс «Надежда», г.Геленджик)»

На современном этапе оздоровительное лечение – это динамично развивающаяся индустрия, вовлекающая все больше людей, рассчитывающих получить безупречное обслуживание и поправить своё здоровье. Известно, что клиент хочет получить высокий сервис обслуживания, невысокую стоимость путёвки и эффективный результат оздоровления. Проанализировав уровень организации курортного обслуживания в нашей стране, мы можем отметить, что многие отечественные дома отдыха, санатории, пансионаты не соответствуют необходимым требованиям, их сервисные услуги находятся на достаточно низком уровне, при этом отдых в России получается намного дороже, чем за границей.

На современном этапе Россия обладает разнообразными целебными ресурсами, многие из которых уникальны, но, к сожалению, оздоровительное лечение на отечественных курортах находится в зачаточном состоянии. Для эффективного развития курортного дела на современном этапе необходимо большее количество

бюджетных средств, инвестиций и интенсивное развитие специальной инфраструктуры, а также рекламы оздоровительного лечения как отдельного направления.

В выпускной квалификационной работе была проанализирована технология подготовки к сезону ООО «Курортный комплекс «Надежда». В результате проведенного исследования удалось установить, что при подготовке к курортному сезону основные организационные мероприятия для повышения эффективности функционирования комплекса «Надежда» предусматривают следующие:

- обновление обстановки (сантехника, мебель, интерьер);
- обновление спортивного оборудования;
- повышение квалификации кадрового состава.

Анализ размещения рекламы позволил заключить, что гостиничное предприятие использует следующие ее виды: разработку опытными специалистами рекламы в виде проспектов, листовок; участие в выставках; съёмку видеofilмов с демонстрацией своей деятельности и рассказе об организации, рассылка этого материала по организациям; реализацию Интернет-рекламы.

В ходе анализа качества обслуживания выяснилось, что показатели качества обслуживания оказываются выше в следующих случаях:

- если организовано непрерывное повышение квалификации персонала, изменяющее его отношение к работе;
- если организован систематический контроль обслуживания;
- если цель комплекса соответствует результатам качества обслуживания.

Для эффективной деятельности комплекса требуются ответственные и инициативные работники, высокоорганичные и стремящиеся к трудовой самореализации личности.

В целях совершенствования работы можно дать следующие рекомендации гостиничному предприятию для повышения качества обслуживания отдыхающих:

- при подготовке к курортному сезону гостиничного предприятия необходимо целенаправленно провести социологический опрос отдыхающих и выявить слабые места санаторно-курортного учреждения;
- необходимо организовать непрерывное повышение квалификации персонала, изменяющее его отношение к работе;
- следует организовать систематический контроль обслуживания;
- необходимо проводить более капитальный ремонт обслуживающих кабинетов, улучшить озеленение и благоустройство территории гостиничного предприятия;
- чаще обновлять рекламный цикл не только в сети интернет, но и в средствах массовой информации.

Внедрение предложенных рекомендаций должно служить серьезным механизмом поддержки и развития системы совершенствования и повышения качества обслуживания отдыхающих в гостиничном предприятии.

Приложения служат для иллюстрации отдельных положений исследуемой темы или являются практическим результатом проведённого исследования. Они формируются автором выпускной квалификационной работы. Каждое приложение должно иметь заголовок и начинаться с нового листа. В ссылке на Приложение

указывается: (см. Приложение 9). На самом приложении в верхнем правом углу прописными буквами пишется: ПРИЛОЖЕНИЕ 9. Приложения помещаются в конце работы после Списка использованных источников и литературы и располагаются в порядке их упоминания в тексте. Они продолжают общую нумерацию страниц основного текста и нумеруются буквами или арабскими цифрами.

В приложения могут быть включены:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- иллюстрации вспомогательного характера;
- программы работ, договора или другие регламентирующие документы.

3 ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ) РАБОТЫ

3.1 Изложение текста

Выпускная квалификационная работа оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.05-2008 (Библиографическая ссылка); ГОСТ 7.32-2001 (Отчет о научно-исследовательской работе); ГОСТ 7.1-2003 (Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления и их актуальных редакций). Основная часть выпускной квалификационной работы по направлению «Гостиничное дело» излагается в виде текста и иллюстративного материала (таблиц, чертежей, схем, диаграмм) в различном сочетании. Текст ВКР должен содержать грамматически и лексически согласованную информацию. Он быть написан понятным и грамотным языком, в полном соответствии с правилами грамматики, орфографии и пунктуации русского языка. Текст выпускной квалификационной работы рекомендуется писать в безличной форме. В целом, текст ВКР должен соответствовать ряду критериев:

- научность;
- полнота и достоверность данных;
- наличие критической оценки информации;
- логичность структуры;
- аргументированность выводов;
- ясность, четкость, лаконичность изложения.

Текст ВКР излагается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала. Шрифт Times New Roman, цвет шрифта должен быть черным, высота букв, цифр и других знаков - не менее 1,8 мм (кегель 14). Текст работы должен быть выровнен по ширине. Полу жирный шрифт не применяется. Текстовая часть работы выполняется в соответствии требованиями ГОСТов 7.32, 2.105 и 6.38. с использованием текстового редактора MS Word. Иллюстративный материал (графики, диаграммы, рисунки, чертежи) выполняются в Excel, соответствующих графических пакетах (AutoCAD, Компас-График и др.) с последующей вставкой в документ Word.

Поля оставляются по всем четырем сторонам печатного листа: левое поле – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Каждая новая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы (введению, заключению, списку использованных источников и литературы, приложениям и т.д.). Страницы выпускной квалификационной работы с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

Каждый раздел ВКР следует начинать с новой страницы. При этом расстояние от предыдущего текста до заголовка подраздела должно составлять 2 строки (20 мм), до заголовка пункта – 1 строку (15 мм). Абзацы в тексте начинают отступом в 5 пробелов (15-17 мм).

Заголовки глав печатают прописными буквами, а заголовки параграфов и подпараграфов печатают строчными буквами (кроме первой прописной). Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками. Переносы в заголовках не ставятся.

Расстояние между заголовком и текстом должно быть разделено отступом в 1 строку (15 мм). При делении главы (раздела) на пункты (подпункты) после заголовка главы текст не размещается, здесь необходимо привести заголовок пункта. Между заголовками главы (раздела) и пункта (подпункта) должно быть расстояние в 1 строку.

Расстояние между строками в заголовках соблюдается такое же, как и в основном тексте. Расстояние между названием подраздела и последующим текстом должно быть 2 строки.

Не допускается помещать заголовок отдельно от последующего текста. На странице, где приводят заголовок, должно помещаться не менее двух строк последующего текста. Если данное правило не выполняется, то в таком случае подраздел или пункт начинают с новой страницы.

В тексте выпускной квалификационной работы рекомендуется чаще применять красную строку, выделяя законченную мысль в самостоятельный абзац. Следует применять установленные стандартами термины, обозначения и определения, а при отсутствии стандартов – общепринятые в научной литературе. Сокращения слов в тексте или подрисуночных надписях не допускаются. Исключения составляют сокращения, установленные правилами русской орфографии и пунктуации, а также соответствующие государственным стандартам, содержащим перечень сокращенных слов.

В тексте нельзя употреблять математические знаки, а так же знаки N (номер) и % (процент) без цифр. Следует писать словами «меньше или равно» вместо (\leq), «не равно» вместо (\neq) и т.п. Числа с размерностью нужно писать цифрами, а без размерности – словами.

Условные буквенные обозначения величин, а также условные графические обозначения должны соответствовать установленным государственным стандартом. Единицы измерения физических величин – в единицах СИ. Например: метр – м, километр – км, тонна – т, литр – л, гектар – га, час – ч, минута – мин., рубль – руб.

3.2 Рубрикация

Рубрикация в научном произведении отражает логику научного исследования. Рубрикация предполагает членение текста на составные части, графическое отделение одной части от другой, а также использование заголовков, нумерации и т.д. В настоящее время в научной литературе имеет место чисто цифровая система нумерации, в соответствии с которой номера самых крупных частей научного произведения (первая ступень деления) состоят из одной цифры, номера составных частей (вторая ступень деления) – из двух цифр, третья ступень деления – из трех цифр и т.д. Использование такой системы нумерации позволяет не употреблять слова часть, раздел, глава, параграф и т.д.

Текст выпускной квалификационной работы должен делиться на главы (разделы), в которых освещаются основные вопросы работы. Главы, в свою очередь, делятся на подразделы, пункты и подпункты. Необходимо, чтобы каждый структурный элемент ВКР содержал законченную информацию.

Разделы, подразделы, пункты и подпункты следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа. Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, за исключением приложений.

Пример: 1, 2, 3 и т.д.

Номер подраздела или пункта включает номер раздела и порядковый номер подраздела или пункта, разделенные точкой.

Пример: 1.1, 1.2, 1.3 и т.д.

После номера раздела, подраздела, пункта и подпункта в тексте точку не ставят. Если глава или ее подраздел имеет только один пункт или пункт имеет один подпункт, то нумеровать его не следует.

Все разделы и подразделы выпускной квалификационной работы должны иметь заголовки, которые, в свою очередь, должны четко и кратко отражать их содержание. Заголовок не должен содержать лишних слов. В то же время чрезмерная краткость заголовка также нежелательна, поскольку в данном случае он содержит широкое смысловое значение. Слишком краткие, односложные заголовки, которые не раскрывают смысла данного параграфа, и излишне развернутые многословные названия глав и подразделов являются крайностями.

Наименования структурных элементов, таких как «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ», «ПРИЛОЖЕНИЕ», а также названия глав выпускной квалификационной работы следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая. Заголовки разделов следует писать через один пробел после номера главы (параграфа, подпараграфа) и располагать с абзацного отступа, выравнивая по ширине. В конце названия заголовка точка не ставится. Сам заголовок не подчеркивается. Сокращенное написание наименований в заголовках не допускается.

3.3 Нумерация

Страницы выпускной квалификационной работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную, порядковую нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа арабскими цифрами без знаков препинания. Нумерация страниц начинается с титульного листа, но номер страницы на титульном листе не ставится. Номера страниц появляются, только начиная с введения (обычно это страница 4).

За титульным листом ВКР располагают задание на выпускную квалификационную работу и реферат, страницы которых не нумеруют. Приложения, наоборот, включают в общую нумерацию страниц, однако в общий объем работы они не входят. Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц ВКР.

По тексту выпускной квалификационной работы, внутри ее пунктов или подпунктов могут приводиться различные перечисления. Перед каждым элементом перечисления следует ставить дефис. При необходимости ссылки в тексте ВКР на один из элементов перечисления вместо дефиса ставятся строчные буквы в порядке русского алфавита, начиная с буквы а. Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

3.4 Таблицы

В выпускной квалификационной работе кроме текста часто применяются различные таблицы, которые позволяют наглядно продемонстрировать собранный материал и сравнить показатели. Форма таблицы применяется при изложении цифровой и словесной информации о нескольких объектах по ряду признаков. Каждая таблица должна иметь заголовок. Таблицы в тексте нумеруются по порядку.

Наименование таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Наименование таблицы необходимо помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире.

В выпускной квалификационной работе таблицы располагаются сразу после текста, в котором они упоминаются впервые или на следующей странице. На них обязательно должны быть ссылки в тексте, в которых пишется само слово «таблица» и ее порядковый номер.

Таблицы имеют два уровня членения текста: вертикальный – графы и горизонтальный – строк. Если таблица располагается более чем на одной странице, то на последующих страницах повторяются номера граф. Заголовки и подзаголовки граф и строк должны быть выражены именем существительным в именительном падеже единственного числа. В заголовках и подзаголовках строк и граф таблицы употребляются только общие принятые сокращения и условные обозначения. Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят.

Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Допускается не проводить горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается. Высота строк таблицы должна быть не менее 8 мм. Графу «N п/п» в таблицу не включают. При необходимости нумерации порядковые номера

ставят в боковик таблицы перед наименованием. Для облегчения ссылок в тексте допускается нумерация граф.

Пример

Таблица 3 – Основные экономические показатели работы гостиничного предприятия

В рублях

Показатели	2012 г.	2013 г.	2014 г.	Темп роста	Абсолютный прирост
1 Товарооборот					
2 Валовой доход					
3 Издержки обращения					
4 Прибыль					
5 Рентабельность, %					

Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте. Когда цифровые данные в графах таблицы выражены в различных единицах, то их указывают в заголовке каждой графы. Если все параметры, размещенные в таблице, выражены в одних и тех же единицах, то сокращенное обозначение единицы помещают над таблицей.

Таблицу с большим числом строк можно перенести на другую страницу. При этом переносе на другую страницу пишется слово «Таблица», ее номер и наименование указывают один раз слева над первой частью таблицы, а над другими частями также слева пишут слова «Продолжение таблицы» и указывают номер таблицы.

Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и графы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером граф и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы.

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать таблицы в пределах главы.

В этом случае номер таблицы состоит из номера главы и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения.

Следует помнить, что загромождать тест выпускной квалификационной работы таблицами не следует. Их необходимо использовать в том случае, если имеется необходимость в сопоставлении цифровых данных. В остальных случаях цифровые данные следует приводить в тексте.

3.5 Иллюстрации

Иллюстративный материал (чертежи, схемы, диаграммы, фотографии, рисунки и т.п.) помещают в выпускной квалификационной работе с целью установления свойств и характеристик объекта исследования или для лучшего понимания текста. Иллюстративный материал, несущий полезную информацию, должен располагаться непосредственно после текста, в котором о нем упоминается впервые, или на следующей странице, а в случае констатации факта – в приложении к ВКР.

Иллюстрации могут быть выполнены в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все иллюстрации в ВКР должны быть даны соответствующие ссылки. Допускается выполнение чертежей, графиков, диаграмм, схем посредством использования компьютерной печати.

Все иллюстрации, которые приводятся в тексте ВКР, за исключением иллюстрации приложений, необходимо пронумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки под самой иллюстрацией. Расстояние от текста до рисунка и от наименования рисунка до текста составляет одну строку.

Можно нумеровать иллюстрации в пределах главы выпускной квалификационной работы. В данном случае номер иллюстрации состоит из номера главы и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например, Рисунок 1.1.

При ссылках на иллюстрации в тексте выпускной квалификационной работы следует писать «... в соответствии с рис. 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рис. 1.2» при нумерации в пределах главы.

Пример

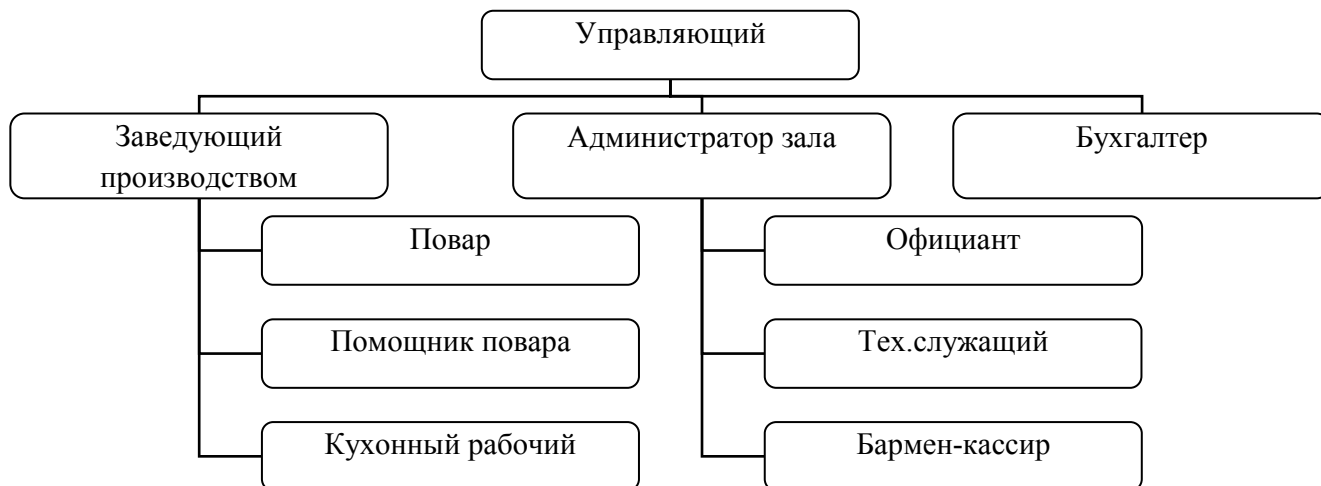


Рисунок 4 – Организационная структура управления ресторана гостиницы «Приморская»

Под графическим материалом, при необходимости, помещают поясняющие данные (подрисуночный текст). Чертеж (рисунок, схему, диаграмму и т.д.) следует выполнять на одной странице. Если чертеж не уместится на одной странице, допускается переносить его на другие страницы. Название чертежа помещают на первой странице.

3.6 Ссылки, сноски и примечания

На все приведенные в тексте цитаты, а также упомянутые цифры, факты и примеры должны быть сделаны ссылки на использованные источники и литературу. Ссылки на использованные источники и литературу следует указывать в соответствии с их порядковым номером библиографического описания, который приводится в списке использованных источников и литературы. Порядковый номер ссылки заключают в квадратные скобки. Нумерация ссылок ведется арабскими цифрами. При нумерации ссылок деление работы на главы не учитывается.

Пример оформления ссылки:

«Довольно близок к этой точке зрения Э.Д. Смит, который также считает, что истоки национальной идентичности находятся в «коллективном бессознательном». По его мнению, у той или иной этнической группы формируются мифы, символы и стереотипы, связанные с восприятием своей и другой (иной) нации, что приводит к формированию общей идентичности [3, С. 15].»

Это означает, что цитата взята с пятнадцатой страницы источника, который в списке литературы стоит под третьим номером

Ссылки на иллюстрации указывают порядковым номером иллюстрации. Например: «...как показано на рис. 1 (в таблице 3)».

При ссылке на формулы указывают порядковый номер формулы в скобках. Например: «...как это видно из формулы (2)».

При необходимости дополнительного пояснения в выпускной квалификационной работе допускается его оформление в виде сноски. Знак сноски ставят непосредственно после того слова, числа, символа, предложения, к которому дается пояснение. Знак сноски выполняют надстрочно арабскими цифрами со скобкой. Допускается вместо цифр выполнять сноски звездочками «<*>». Применять более трех звездочек на странице не допускается.

Сноску располагают в конце страницы с абзацного отступа, отделяя от текста короткой горизонтальной линией слева. Сноску к таблице располагают в конце таблицы над линией, обозначающей окончание таблицы.

Часть пояснений или справочных данных, используемых в ВКР, можно привести в примечаниях. Примечания помещают непосредственно после текстового, графического материала или в таблице, к которым относятся эти примечания. Слово «Примечание» печатается с прописной буквы с абзацного отступа и не подчеркивается. Если примечание одно, то оно не нумеруется. После слова «Примечание» ставится тире и примечание печатается с прописной буквы. Если в выпускной квалификационной работе несколько примечаний, то их нумеруют по порядку арабскими цифрами без проставления точки. Примечание к таблице помещают в конце таблицы над линией, обозначающей окончание таблицы. Несколько примечаний нумеруются по порядку арабскими цифрами.

Примеры

Примечание – В мире сложилось более 300 гостиничных цепей, вышедших за рамки национальных границ. На их долю приходится более 7 млн. номеров из почти 13 млн. (более 50 % гостиничных номеров в мире).

Примечания:

1. В таблице не учитывается индекс-дефлятор.
2. Все цены приведены в деноминированных рублях.

3.7 Формулы и уравнения

Уравнения и формулы, которые студент использует в своей выпускной квалификационной работе, следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Если уравнение не умещается в одну строку, то оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (x), деления (:) или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке, символизирующем операцию умножения, применяют знак «X». Все пояснение значений символов и

числовых коэффициентов необходимо приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

Пример

В качестве исходного количественного критерия эффективности производства выступает годовая норма прибыли на вложенный капитал.

$$E = \frac{П}{K} = \frac{B - C}{K}, \quad (1)$$

где E – норма прибыли на вложенный капитал (%),

$П$ – чистая годовая прибыль (руб.),

K – вложенный капитал, обеспечивающий получение прибыли (руб.),

B – годовой объем производства продукции в продажных ценах (руб.),

C – полная себестоимость годового выпуска продукции (руб.).

В текст выпускной квалификационной работы формулы вписываются полностью от руки или с помощью редактора формул (Вставка – Объект – Microsoft Equation 3.0). Размеры знаков для формул: прописные буквы и цифры – 7–8 мм, строчные – 4 мм, показатели степени и индексы – не менее 2 мм.

Все формулы следует нумеровать в пределах дипломной работы порядковой нумерацией арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

Пример

$$A = a : b, \quad (1)$$

$$B = c : e. \quad (2)$$

Одну формулу обозначают – (1).

Формулы, которые помещаются в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например формула (В.1).

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках. Например – ...в формуле (1).

Допускается нумерация формул в пределах раздела. В этом случае номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой, например (3.1).

Порядок размещения в выпускной квалификационной работе математических уравнений такой же, как и формул.

3.8 Список использованных источников и литературы

Все источники и литература, на которые в тексте делаются ссылки или упоминания, должны быть описаны в специальном разделе выпускной квалификационной работы **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ**. Его помещают после основного текста работы и включают в него все использованные источники и литературу: законы и нормативные документы, монографии, справочники, учебники, сборники научных трудов, научно-технические отчеты, авторские свидетельства, патенты, статьи из журналов и газет и т.д. Количество источников и литературы в данном списке в соответствии со спецификой исследований должно иметь 25-30 наименований. Ссылки на учебную литературу, энциклопедии, справочники, словари, научно-популярную литературу и включение их в список использованных источников и литературы выпускной квалифицированной работы считаются некорректными.

В список использованных источников и литературы включаются только те источники, на которые в ВКР имеются ссылки и сноски. Правовые акты, многостраничные таблицы, графики, диаграммы, статистических данные, схемы, рисунки и другие вспомогательные материалы, занимающие большой объем, размещаются в приложениях.

Сведения об источниках и литературе в списке следует располагать либо в порядке появления ссылок на данные источники и литературу в тексте выпускной квалификационной работы, либо в алфавитном порядке, либо в систематическом. В последнем случае все источники и литература группируются в списке в следующем порядке:

1. Нормативно-правовые акты органов законодательной и исполнительной власти: Конституция, Законы, Указы Президента РФ, Постановления Правительства РФ – в хронологической последовательности.
2. Ведомственные правовые акты – в хронологической последовательности.
3. Источники статистических данных – в хронологической последовательности.
4. Документы и материалы государственных архивных учреждений – в хронологической последовательности.
5. Книги и статьи на русском языке – в алфавитном порядке.
6. Книги и статьи на иностранных языках – в алфавитном порядке.
7. Электронные ресурсы (с указанием их статуса: электронный журнал, архив данных, электронная версия печатного издания, новостная лента и т.д.).

Номер источника и литературы в списке ставится арабскими цифрами без точки и печатается с абзацного отступа. Нумерация списка должна быть сплошной (см. Приложение 7).

Все использованные источники и литература приводятся не только в определенном порядке, но и требуют соответствующего оформления, в котором содержатся следующие сведения: фамилия и инициалы автора, название источника, место издания, издательство, год издания, количество страниц (см. Приложение 8).

3.9 Приложения

Приложения оформляют как продолжение выпускной квалификационной работы на последующих листах (после списка использованной литературы), располагая их в порядке появления ссылок на них в тексте. При этом данный структурный элемент выпускной квалификационной работы получает наименование ПРИЛОЖЕНИЯ. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием с правой стороны страницы слова «Приложение» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. Буква, обозначающая последовательность, ставится после слова «ПРИЛОЖЕНИЕ».

Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O, а также арабскими цифрами.

Если в выпускной квалификационной работе одно приложение, оно обозначается «Приложение А» или «Приложение 1». Текст каждого приложения, при необходимости, может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

Приложения должны иметь общую с остальной частью документа сквозную нумерацию страниц, однако в общий объем ВКР они не входят.

3.10 Оформление иллюстративного материала к выпускной квалификационной (бакалаврской) работе

Для наглядного представления выпускной квалификационной работы выпускник готовит иллюстративный материал. Это могут быть таблицы, рисунки, схемы, которые выпускник упоминает в своем докладе, и которые помогают ему наглядно представить содержание выпускной работы в процессе ее защиты. Данный материал должен отражать основные положения проведенного исследования, а также выводы и рекомендации выпускника.

Иллюстративный материал к выпускной работе может быть представлен на бумажном или электронном носителях, в форме плакатов, в виде презентации (с использованием мультимедийной аппаратуры), а также на листах формата А4. При представлении иллюстративного (раздаточного) материала на бумаге формата А4 материал должен находиться в прошитом виде в папке-скоросшивателе и иметь титульный лист. На титульном листе должно быть написано название выпускной

работы, фамилия, инициалы студента, выполнившего выпускную работу, фамилия, инициалы и академические звания руководителя работы.

Презентация с использованием мультимедийной аппаратуры оформляется в формате Power Point и представляется выпускником по ходу своего доклада. Доклад выпускника, сопровождающийся презентацией, может представлять собой сочетание текста, компьютерной анимации, графики, гипертекстовых ссылок, видео, организованного в единую среду. Презентация выстраивается по определенному сюжету или сценарию, имеет свою структуру, которая помогает глубже воспринимать имеющуюся информацию.

Наиболее простым и распространенным вариантом презентации является презентация в формате PowerPoint, являющимся стандартным приложением пакета Microsoft Office. Формат Power Point позволяет интегрировать в презентацию видео и аудио файлы, создавать анимацию на уровне «слайд шоу», вносить необходимые изменения в уже готовую презентацию в ходе редактирования. Помимо этой программы в мировой практике для создания презентаций используются также программы CorelPresentations фирмы Corel и пакет StarOfllaj компании SterDivision GMBH. Достоинством мультимедиа презентаций является возможность внедрения в них фактически любых форматов – PowerPoint презентаций, презентаций PDF и видео презентаций

Общее количество иллюстративного материала, выносимого на защиту, согласовывается с научным руководителем работы. Если студент готовит иллюстративный материал на листах формата А4, то каждый лист иллюстративного материала должен быть представлен в количестве, обеспечивающем возможность каждому члену ГЭК ознакомиться с данным материалом.

4 НОРМОКОНТРОЛЬ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ) РАБОТЫ

Выполненная студентом выпускная квалификационная работа, а также иллюстративный материал к работе представляются за месяц до защиты для прохождения нормоконтроля на выпускающую кафедру. ВКР должна уже быть подписана научным руководителем и представлена для нормоконтроля в печатном и электронном вариантах. Все недостатки и замечания по ВКР, выявленные в ходе осуществления нормоконтроля, студент обязан устранить в установленный срок.

Окончательный вариант текста после внесенных исправлений необходимо распечатать, переплести в твердый переплет и представить на выпускающую кафедру вместе с письменным отзывом научного руководителя и рецензией не позднее, чем за неделю до защиты работы.

На основании представленной выпускной квалификационной работы и отзыва научного руководителя заведующий кафедрой дает заключение о допуске студента-выпускника к защите ВКР и делает соответствующую запись на титульном листе. При этом заведующий кафедрой проверяет соответствие заголовка ВКР теме, закрепленной за студентом приказом по академии; насколько содержание работы раскрывает содержание утвержденной темы; оформление ВКР в соответствии с настоящими методическими указаниями; наличие положительного отзыва научного руководителя и рецензии.

5. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ) РАБОТЫ

Защита выпускной квалификационной работы проводится каждым студентом индивидуально на открытых заседаниях Государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава в срок, установленный графиком учебного процесса по направлению подготовки.

Процедура защиты ВКР включает в себя:

- открытие заседания экзаменационной комиссии (выступление Председателя);
- доклад студента;
- вопросы по докладу;
- рассмотрение отзыва научного руководителя ВКР (его зачитывание или заслушивание) (см. Приложение 9);
- заключительное слово студента.

Во время заседания выпускная квалификационная работа находится у Председателя комиссии. Для сообщения по содержанию ВКР студенту отводится 10–15 минут. Устное выступление на заседании ГЭК должно быть тщательно продуманным, четким и логичным. В выступлении необходимо отразить актуальность, цель и задачи работы. Особое внимание следует уделить раскрытию основных положений и выводов работы. В докладе автор отвечает на замечания, отмеченные в отзыве научного руководителя и рецензента. Доклад студента должен носить презентационный характер с использованием по возможности мультимедийных средств, либо наглядных пособий, используя изображения на доске, чертежи, плакаты и др. Членам комиссии можно раздать подготовленный студентом-выпускником раздаточный материал.

Продолжительность защиты ВКР до 30 минут. Процедура защиты предполагает устную форму ответов студента на вопросы членов ГЭК. Члены комиссии могут задавать вопросы по содержанию работы, а также, имея на руках раздаточный материал, могут ссылаться на него, формулируя вопросы защищаемому выпускнику работу. Нужно помнить, что важно не только написать высококачественную работу, но и квалифицированно ее защитить. Из-за плохой защиты ВКР высокая оценка, данная руководителем и рецензентом, может быть комиссией снижена. Выпускник должен быть готов к аргументированным ответам на вопросы, которые могут задать рецензент, члены ГЭК, присутствующие. По выпускной квалификационной работе могут выступать члены ГЭК, присутствующие, в том числе студенты. В заключительном слове дипломник должен дать ответы на сделанные замечания.

После рассмотрения отзыва научного руководителя и заключительного слова студента, ГЭК определяет результат защиты оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка выпускной квалификационной работы складывается из оценок ее содержания, оформления и процесса защиты. Решение об оценке принимается членами ГЭК на закрытом заседании открытым голосованием простым большинством голосов. При равном числе голосов решающим является голос председателя ГЭК. Оценка объявляется в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний

экзаменационной комиссии по защите выпускной квалификационной работы. Оценка работы окончательная и пересмотру не подлежит.

Если при защите ВКР студент получил оценку «неудовлетворительно», то он отчисляется из Академии с правом повторной защиты. Экзаменационная комиссия решает, может ли студент представить к повторной защите ту же работу с доработкой, определяемой комиссией, или же обязан выполнить работу по новой теме. Повторная защита допускается один раз.

Решение Государственной экзаменационной комиссии заносится в протокол. Комиссия может высказать и отметить в протоколе особое мнение об актуальности, новизне выполненного исследования, профессионализме выполнения, уверенности защиты (или наоборот), а также может рекомендовать автору продолжить обучение в аспирантуре.

Результат защиты ВКР и решение о присвоении квалификации выпускнику оформляются в зачетную книжку и заверяются подписями всех членов экзаменационной комиссии, присутствовавших на заседании.

Секретарь Государственной экзаменационной комиссии сдает зачетные книжки и другие документы в Студенческий отдел кадров Академии.

6 КРИТЕРИИ ОЦЕНОК ПРИ ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ) РАБОТЫ

Оценка выпускной квалификационной работы формируется тремя основными критериями, служащими основой для итоговой оценки, выставяемой членами ГЭК:

- соответствие работы предъявляемым формальным требованиям;
- результат предварительной оценки содержания работы, выставленный рецензентом;
- оценка процедуры защиты, выставленная членами ГЭК.

Критерий соответствия ВКР предъявляемым формальным требованиям в целом отражает сложившуюся на кафедре технологий сервиса и деловых коммуникаций и в Академии маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ систему соответствия Методическим рекомендациям по подготовке, написанию и оформлению выпускных квалификационных работ. Данный критерий формируется с учетом отзыва научного руководителя по подготовке ВКР (подготовленного в письменном виде и в виде устного выступления на защите), а также в результате ознакомления членами ГЭК с выпускной квалификационной работой, представленной на защиту. Критерий предварительной оценки за содержание, выставленной рецензентом, является важным, но может измениться в ту или иную сторону в зависимости от результатов защиты.

Критерий оценки процедуры защиты имеет большой удельный вес в определении итоговой оценки и формируется, исходя из среднего балла, выставяемого членами ГЭК. Члены аттестационной комиссии оценивают работы, исходя из степени раскрытия темы, самостоятельности и глубины изучения проблемы, обоснованности выводов и предложений, а также определяют уровень навыков и умений студента самостоятельно организовывать свой труд. При этом каждый член ГЭК имеет право на собственное мнение и собственную оценку уровня защиты студентом своей выпускной квалификационной работы.

Оценка «отлично» ставится за ВКР, которая характеризуется высоким теоретическим уровнем, глубоким анализом привлеченного материала, творческим подходом к его изложению, в том числе к демонстрации, дискуссионности данной проблематики и аргументации собственного понимания данного вопроса, логикой исследования. При этом студент на высоком уровне защитил свою ВКР, показал глубокие знания темы, грамотно, четко и профессионально ответил на заданные вопросы, раскрыл сущность вопроса, проявил умение защищать обоснованные в работе предложения, рецензент выставил отличную оценку за содержание дипломной работы. Студент широко применял и уверенно использовал новые информационные технологии, как в самой работе, так и во время доклада.

Оценка «хорошо» ставится за работу, написанную на достаточно высоком теоретическом уровне, в полной мере раскрывающую поставленную проблему, содержащую анализ фактического материала. Выводы в отзыве научного руководителя и в рецензии на ВКР имеют незначительные замечания, которые не влияют на полное раскрытие темы. При этом студент достаточно хорошо подготовился к защите, на хорошем уровне ответил на заданные членами ГЭК

вопросы, раскрыл сущность исследованной проблемы, показал самостоятельность и глубину изучения темы. Студент недостаточно использовал новые информационные технологии в работе и в докладе.

Оценка «удовлетворительно» ставится за защиту работы, в которой недостаточно полно освещены узловые вопросы темы, отсутствует должная глубина исследования, допускаются погрешности в логике исследования, дипломной работы написана на базе очень небольшого количества источников. В отзыве научного руководителя и рецензента указаны серьезные замечания и недостатки, которые не позволили автору полно раскрыть тему, оценка рецензента невысока. При защите студент проявляет знания в целом по теме, но затрудняется более глубоко обосновать те или иные положения, не полно и поверхностно отвечает на вопросы членов ГЭК, не раскрывает до конца сущности вопросов. Выводы и расчеты показывают недостаточную самостоятельность изучения проблемы студентом.

Оценка «неудовлетворительно» ставится за защиту работы, которая выполнена с нарушением целевой установки, не раскрывает тему исследования, не отвечает предъявляемым требованиям, в оформлении имеются отступления от стандарта. Ответы на вопросы членов ГЭК носят поверхностный характер, не раскрывает его сущности, не подкрепляются вкладами из работы, показывают отсутствие самостоятельности и глубины изучения проблемы студентом. Доклад студента не структурирован, слабо раскрывает сущность работы. Крайне слабое применение и использование новых информационных технологий в ВКР и в докладе.

7 РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ТЕМЫ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ (БАКАЛАВРСКИХ) РАБОТ

1. Внутренний и въездной туризм в системе гостеприимства Краснодарского края
2. Государственное регулирование индустрии гостеприимства РФ
3. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства и туризма
4. Методы государственного регулирования качества услуг в индустрии гостеприимства
5. Экономические методы государственного регулирования развития индустрии гостеприимства
6. Прогнозирование развития индустрии гостеприимства и туризма
7. Методы прогнозирования показателей деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма
8. Программно-целевые методы планирования и управления индустрии гостеприимства и туризма
9. Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства: понятие, факторы и модели
10. Реализация концепции маркетинга на рынке услуг гостеприимства и туризма
11. Виды и стратегии маркетинговой конкуренции на рынке услуг гостеприимства
12. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства
13. Маркетинг рынка образовательных услуг в сфере индустрии гостеприимства
14. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства
15. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма и оценка ее эффективности
16. Организация маркетинговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма, ее эффективность и пути совершенствования
17. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, ресторана)
19. Имидж (планирование, формирование, продвижение) туристского предприятия
20. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства и туризма
21. Торговая марка туристского предприятия и формы её применения.
22. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма
23. Формирование и развитие рынка труда индустрии гостеприимства и туризма
24. Формирование и поддержание корпоративной культуры туристских

предприятий

25. Социально-психологические аспекты управления в индустрии гостеприимства
26. Оценка производительности труда и пути ее повышения на предприятиях туризма
27. Управление производительностью труда на предприятиях туризма
28. Методы разрешения конфликтов на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
29. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
30. Организация подготовки и переподготовки управленческих кадров для индустрии туризма
31. Организация и эффективность профессионального обучения в индустрии гостеприимства и туризма
32. Управление профессиональной карьерой работников предприятий туризма
33. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии туризма
34. Анализ кадровой структуры и трудового потенциала предприятия индустрии туризма
35. Компетенции персонала предприятий индустрии туризма, формирование и мониторинг в процессе управления
36. Социальная ответственность и партнерство в индустрии туризма
37. Стратегическое управление персоналом предприятий индустрии туризма
38. Развитие малых форм предпринимательства в индустрии туризма
39. Предпринимательская стратегия предприятий индустрии туризма
40. Управление хозяйственно-финансовой деятельностью на предприятии (на примере турфирмы)
41. Стратегическое управление предприятием (на примере турфирмы)
42. Риск-менеджмент как часть управления коммерческой деятельностью предприятия индустрии туризма
43. Экономика и организация деятельности малых предприятий индустрии туризма
44. Организация внутрифирменного управления на предприятии (на примере турфирмы)
45. Организационная структура туристического агентства и ее совершенствование
46. Управление материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
47. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном, ресторанном и туристическом бизнесе
48. Оценка эффективности инвестиционных проектов (на примере развития предприятия индустрии туризма)
49. Эффективность использования материальных, трудовых, финансовых и информационных ресурсов в туристском предприятии
50. Технологии принятия управленческих решений на предприятиях

индустрии гостеприимства и туризма

51. Бизнес-план туристского предприятия
52. Бизнес-модель туристского предприятия
53. Маркетинговое планирование на предприятиях индустрии туризма, его организация и эффективность
54. Инвестиционный план в туристском бизнесе
55. Планирование труда и социального развития туристского предприятия
56. Планирование себестоимости туристских услуг и пути его совершенствования
57. Планирование эффективности деятельности туристского предприятия в условиях рынка
58. Оперативное планирование и управление предприятием (подразделением) общественного питания в составе гостинично-туристского комплекса
59. Финансовое планирование на туристском предприятии
60. Зарубежный опыт деятельности предприятий индустрии туризма и его использование в отечественной практике
61. Методы контроля качества услуг в индустрии гостеприимства и туризма
62. Системы обеспечения безопасности в индустрии туризма и их эффективность
63. Управление службой безопасности на туристском предприятии
64. Организация учета и контроля в турфирмах и пути ее совершенствования
65. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
66. Анализ финансового состояния предприятий индустрии туризма
69. Экономический анализ эффективности деятельности предприятия индустрии туризма
70. Мониторинг и оптимизация финансово-экономических процессов на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
71. Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
72. Перспективы развития информационных технологий и систем на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
73. Современные централизованные системы бронирования в индустрии гостеприимства и туризма. Внедрение и эксплуатация
74. Программно-аппаратный комплекс предприятий индустрии гостеприимства и туризма. Состав, внедрение и особенности эксплуатации
75. Организация проектирования туристского продукта предприятиями сферы гостеприимства
76. Экономика и организация деятельности гостиничных цепей
77. Формирование финансовых ресурсов для развития индустрии гостеприимства и туризма в регионе
78. Использование логистики в индустрии туризма
79. Оценка эффективности стратегического планирования в индустрии туризма
80. Анализ использования аутсорсинга в индустрии туризма
81. Сезонность и сглаживание сезонных колебаний в туристском и гостиничном

бизнесе

82. Управление международными и национальными гостиничными цепями и объединениями

83. Вопросы инвестиционной политики в индустрии туризма

84. Методы продвижения туристских услуг (на примере конкретной турфирмы)

85. Рекламная политика турфирмы

86. Отдых и развлечения в туризме

87. Игровые программы в организации отдыха гостей отеля.

88. Информационное обеспечение деятельности туристского предприятия.

89. Технология планирования при создании туристского предприятия (бизнес-план)

90. Изучение внутренней и внешней среды турфирмы

91. Маркетинговые исследования в деятельности туристского предприятия

92. Разработка комплекса маркетинговых коммуникаций в туристском предприятии

93. Разработка маркетинговой программы туристского предприятия

94. Внутренние и внешние факторы развития рынка туристских услуг

95. Таймшер-отели как развивающийся сегмент индустрии туризма

96. Инновационные технологии в индустрии туризма

97. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц

98. Система взаимодействия с потребителем как управленческая задача в гостиничном сервисе.

99. Проблема качества в практике гостиничного сервиса

100. Новые технологии подготовки и переподготовки персонала турфирм

101. Инновации в деловой стратегии туристских предприятий

102. Оценка эффективности гостиничного сервиса

103. Франчайзинг и его совершенствование в гостеприимстве

8 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Нормативные акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (редакция от 14.11.2013).
2. Градостроительный Кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 190-ФЗ (принят ГД ФС РФ 22.12.2004)(ред. от 21.10.2013).
3. Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».
4. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» от 05.02.2007 №12-ФЗ.
5. Федеральный Закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ.
6. Федеральный Закон «О защите прав потребителей» от 09.01.1996 №2-ФЗ.
7. Федеральный Закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ.
8. Федеральный Закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 года № 69-ФЗ.
9. Федеральный Закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 2.01.2000 №29-ФЗ.
10. Федеральный Закон «О бухгалтерском учете» от 21.11.1996 № 129-ФЗ.
11. Федеральный Закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 08.08.2001 г. №128-ФЗ.
12. Федеральный Закон «О рекламе» от 13.03.2006 г. №38-ФЗ.
13. Федеральный Закон «Об основах охраны труда в РФ» от 17.07. 1999 г. № 181-ФЗ.
14. Федеральный Закон «О стандартизации» от 10 июня 1993 г. № 5154-1 (с изменениями от 27 декабря 1995 г.).
15. Федеральный Закон «О сертификации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г.
16. Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Госстандарта России от 5 августа 1997 года № 17.
17. Постановление Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг» №490 от 25.04.1997 г.
18. Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 г. N 1425 (ред. от 05.06.2013) «Об утверждении Положения об округах санитарной и горно-санитарной охраны лечебно-оздоровительных местностей и курортов федерального значения».
19. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
20. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» (введен в действие постановлением Госстандарта России от 16 ноября 2000 г. № 295-ст).
21. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание.
22. ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» (введен в действие 1 января 1995 г.).

23. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
24. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Классификация гостиниц».
25. ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
26. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (принят постановлением Госстандарта РФ от 9 июля 1998 г. № 286).
27. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. № 164).
28. Постановление Госстандарта РФ от 26 сентября 2001 г. № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию» - СПС Гарант, 2010.
29. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 7 мая 2010 г. № 461 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
30. Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения».

Основная литература

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. пособие.-2-е изд.-М.: КНОРУС, 2014.-168 с.
2. Горенбургов М.А. Технология и организация услуг питания: учебник. – М.: Академия, 2012. – 240 с.
3. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства [Текст] : учеб. пособие для вузов / Т.А.Джум, Н.И.Денисова. - М.: Магистр, 2011. - 400 с.
4. Дмитриева Н.В. Гостиничный менеджмент: учеб. Пособие/под ред. Н.А. Зайцевой.- М.: ИНФРА-М, 2015.-352 с.
5. Зайцева Н.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: учеб. пособие для бакалавров.- М.: ИНФРА-М. 2014.-320 с.
6. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учеб. Пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М, 2011. – 512 с.
7. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела: учеб. пособие.- М.: Дашков и К, 2015.-208 с.
8. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2015.-176 с.
9. Романов В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие. – Ростов на Дону: Феникс, 2010. – 221 с.
10. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник.- М.: Дашков и К, 2012.

11. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учеб. пособие для бакалавров.- М.: Дашков и К, 2015.-176 с.

12. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства: Учебное пособие / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»; Саратов: ООО «АЛЬТЭК», 2010. – 272 с.

Дополнительная литература

1. Агумирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостиничном бизнесе: практикум. – М.: Дашков и К. 2005. – 176 с.

2. Артемова Е.Н., Владимирова О.Г. Планирование на предприятиях ресторанного бизнеса: учеб. пособие для вузов. – М.: Академия, 2011. – 176 с.

3. Барышев А.Ф. Маркетинг в туризме и гостеприимстве: учеб. пособие для вузов. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 160 с.

4. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие. – 2-е изд., стереотип. – М.: Новое знание, 2008. – 365 с.

5. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. – 320 с.

6. Волков Ю.Ф. Введение в туристический бизнес: учеб. пособие для вузов. – 2-е изд. – Ростов на Дону: Феникс, 2004. – 352 с.

7. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса: учеб. пособие для вузов. – 2-е изд.-Ростов на Дону: Феникс, 2003. – 320 с.

8. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие для вузов. – М.: Магистр 2011.– 400 с.

9. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов: учеб. пособие для вузов. – М.: Магистр, 2011. – 320 с.

10.Ефимов С.Л. Управление персоналом: гостиничный бизнес. – М.: ТрансЛит, 2008. – 208 с.

11.Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для СПО. – М.: Академия, 2008. – 208 с.

12.Иванов В.В., Волон А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА – М, 2007. – 384 с.

13.Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. Образования: учеб. Пособие для сред. проф. образования / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 208 с.

14.Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 176 с.

Периодические издания

1. «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»
3. «Сервис» в России и за рубежом»

4. «Отель»
5. «Гостиницы и рестораны»
6. «Гостиничное дело»
7. «Стандарт 5 звезд»
8. «Пять звезд»
9. Информационный справочник «Санаторно–курортное лечение»
10. «Курортные ведомости»
11. «Современный ресторан»
12. «Общепит. Бизнес и искусство»
13. «Ресторатор»
14. «Турбизнес»
15. «Туризма: практика, проблемы, перспективы»
16. «Вестник РАТА» – электронный журнал
17. UNWTO NEWS JOURNAL OF MARKETING
18. Cornell University School of Hotel Administration
19. Journal on Hospitality, Leisure, Sports and Tourism Education
20. Hospitality and Tourism Professional an Trade Journals

Интернет-ресурсы

1. «Вестник РАТА» – бюллетень Российской ассоциации туристических агентств [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vestnikrata.travel.ru/>
2. Гарант. Информационно-правовой портал [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>
3. Торговля и ресторанный бизнес [электронный ресурс]. – Режим доступа: . <http://www.torg.spb.ru>
4. Сайт Федеральной службы государственной статистики РФ [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>
5. Туристический форум [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tourinfo.ru>
6. [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gaomoscva.ru>
7. Федеральное агентство по туризму в РФ [электронный ресурс]. – Режим доступа: www.russiatourism.ru
8. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru>

Библиотечные системы

1. ИНИОН [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.inion.ru>
2. Российская государственная библиотека [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>

3. Библиотека М. Мошкова [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.lib.ru>
4. Московский научный общественный фонд [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mpst.org>
5. Национальная электронная библиотека [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://nel.nns.ru>
6. Библиографическая поисковая система «Букинист» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bukinist.agava.ru>
7. Электронная библиотека сети «Право» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russianslaw.net/law/netlav/>
8. Предметно-ориентированная логическая библиотечная сеть [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.libweb.ru>
9. Научная электронная библиотека [электронный ресурс]. – Режим доступа: www.elibrary.ru

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ЗАКРЕПЛЕНИИ ТЕМЫ ВЫПУСКНОЙ
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ (г. Краснодар)

Допустить	Заведующему кафедрой
к выполнению	_____
выпускной квалификационной	от студента _ курса _____
работы	_____
Заведующий кафедрой, доцент	направления
_____ Л.Г.Степанова	подготовки _____
«__» _____ 20__ г.	_____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу закрепить за мной следующую тему выпускной квалификационной
работы _____

_____ по кафедре технологий сервиса и деловых коммуникаций.

Работа будет выполняться на базе материалов _____

_____ (наименование предприятия)

«__» _____ 20__ г.

_____ (подпись студента)

Указанную тему прошу утвердить и назначить научным руководителем

_____ (фамилия, имя, отчество, должность)

Виза научного руководителя _____
(подпись)

_____ (ФИО)

«__» _____ 20__ г.

**ФОРМА ЗАДАНИЯ НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ
(БАКАЛАВРСКУЮ) РАБОТУ**

АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ (г. Краснодар)

Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой, доцент
_____ Л.Г. Степанова
" ____ " _____ 201__ г.

**ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу**

студенту _____
Тема выпускной квалификационной работы: _____
закреплена приказом ректора № _____ от " ____ " _____ 201__ г.
Целевая установка: _____

Основные вопросы, подлежащие разработке (исследованию):

1. _____
2. _____

Основная литература (согласно приложению).

Срок представления законченной работы " ____ " _____ 201__ г.

Дата выдачи задания " ____ " _____ 201__ г.

Руководитель _____
(роспись) _____ (фамилия)

Задание получил " ____ " _____ 20__ г.

Студент _____
(роспись) _____ (фамилия)

**ОБРАЗЕЦ КАЛЕНДАРНОГО ГРАФИКА ВЫПОЛНЕНИЯ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ) РАБОТЫ**

Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ

(г. Краснодар)

Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций

УТВЕРЖДАЮ

НАУЧНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ

Зав. кафедрой, доцент

_____ Л.Г.Степанова

« ____ » _____ 201_ г.

« ____ » _____ 201_ г.

ГРАФИК

написания и оформления выпускной квалификационной работы

на тему:

студента(тки) _____ курса, направления 43.03.02 «Туризм»

Выполнение работы и этапы исследования	Сроки выполнения	Отметка о выполнении и решение руководителя
1. Оформление заявления на ВКР		
2. Подбор литературы, ее изучение и обработка. Составление библиографии по основным источникам		
3. Составление плана ВКР и согласование его с руководителем		
4. Оформление задания на ВКР		
5. Разработка и представление		

на проверку первой главы		
6. Разработка и представление на проверку второй главы		
7. Разработка и представление на проверку третьей главы		
8. Срок представления законченной работы		
9. Сбор рекомендаций на ВКР		
10. Представление ВКР на кафедру		
11. Доработка работы с учетом замечаний		
12. Разработка тезисов доклада для защиты		

« ____ » _____ 201__ г.

Подпись _____

**ОБРАЗЕЦ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ВЫПУСКНОЙ
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

НАН ЧОУ ВО «АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ» (г. Краснодар)

Факультет менеджмента
Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций

«Допустить к защите»
Зав. кафедрой, доцент
_____ Л.Г. Степанова
« _____ » _____ 201__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

На тему: **«Методы продвижения туристских услуг»
(на примере ТГК «Буревестник», г. Ейск)**

направление подготовки 43.03.02 «Туризм»
направленность (профиль) образовательной программы
«Технология и организация туроператорских
и турагентских услуг»

Работу выполнил
студент 4 курса
заочной формы обучения
группы 11-ЗТ-01
Иванов Сергей Васильевич

Научный руководитель, к.б.н., доцент

В.В. Черпаков

Краснодар, 2016

ОБРАЗЕЦ РЕФЕРАТА

РЕФЕРАТ

Работа включает: Введение, 3 главы, 4 приложения, 12 таблиц, 5 рисунков, 41 источник.

Объём работы: 65 страниц.

Ключевые слова: ГОСТИНИЧНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ, ТЕХНОЛОГИЯ, ПОДГОТОВКА К СЕЗОНУ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ

Цель работы – анализ технологии подготовки к сезону гостиничного предприятия на примере ООО «Курортный комплекс «Надежда» и разработка мероприятий по их совершенствованию.

Цель обусловила постановку и решение следующих задач:

1. Изучение теоретических подходов к применению технологий подготовки гостиничного предприятия к курортному сезону;
2. Анализ технологии подготовки к сезону гостиничного предприятия на примере «Курортного комплекса «Надежда»;
3. Разработка мероприятий по совершенствованию технологии подготовки к сезону.

Объект исследования – ООО «Курортный комплекс «Надежда».

Предмет исследования – технология подготовки к сезону гостиничного предприятия ООО «Курортный комплекс «Надежда».

В выпускной квалификационной работе освещена технология подготовки гостиничного предприятия к курортному сезону. В ходе анализа технологии определено, что оснащение и приобретение современного и инновационного оборудования, а так же облагораживание санаторно-курортной зоны повышает интерес к гостиничному предприятию проживающих, привлекает квалифицированных работников.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Теоретические аспекты оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия.....	7
1.1 Сущность конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса и определяющие ее факторы.....	7
1.2 Методологические подходы к оценке конкурентоспособности предприятий гостиничного хозяйства.....	15
2 Экономическая деятельность и формирование конкурентных преимуществ услуг ТГК «Буревестник»	23
2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия.....	23
2.2 Анализ финансово-экономической деятельности предприятия.....	30
3 Разработка мероприятий по формированию конкурентных преимуществ ТГК «Буревестник»	44
3.1 Комплекс мероприятий по повышению конкурентоспособности ТГК «Буревестник»	44
3.2 Экономическое обоснование разработанных мероприятий	52
Заключение	59
Список использованных источников.....	64
Приложения	67

**ОБРАЗЕЦ СПИСКА ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ
И ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Конституция Российской Федерации. От 12 декабря 1993 г. (с изменениями № 6-ФКЗ и № 7-ФКЗ от 30 декабря 2008 г.) // Консультант Плюс: Кодексы и наиболее востребованные законы [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
2. Федеральный закон «О защите прав потребителей». От 07.02.1992 г. (с изменениями N 185-ФЗ от 02.07.2013 г.) // Консультант Плюс: Правовые ресурсы [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
3. Амирханов, М.М., Татаринов, А.А., А.Д. Экономические проблемы развития рекреационных регионов. – М.: Экономика, 2011. – 231 с.
4. Бондаренко Н.Т. Кто зажигает гостиничные звезды // Отель. – 2012. – №1. – С.15–22.
5. Браймер, Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер с англ. Е.Б. Цыганова. – М.: Аспект-пресс, 2013. – 382 с.
6. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм / Пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 2010. – 618 с.
7. Лукина, А.В. Социокультурные технологии формирования национальной идентичности (историко-методологический аспект) / А.В. Лукина: автореф. дис. канд. культурологии. – Екатеринбург, 2014. – 25 с.
8. Новаторов Э.В. Методы разработки и анализа процесса обслуживания в маркетинге услуг // Маркетинг в России и за рубежом. – 2012. – №1. – С. 50–54.
9. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном и ресторанном бизнесе. – М.: Юристъ, 2007. – 568 с.
10. White, L.A. The Evolution of Culture: The Development of Civilization to The Fall of Rome. – N.U., 2010. – 157 p.
11. Организация ресторанного бизнеса в России и за рубежом [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.business.su>

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ОТЗЫВА НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ СТУДЕНТА**

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу

Студента _____
(фамилия, имя, отчество)

Факультета маркетинга и туризма

Направления 43.03.02 «Туризм»

На тему _____
(полное название темы согласно приказу)

Научный руководитель ВКР _____
(фамилия, имя, отчество, ученая степень, звание, должность)

« __ » _____ 201__ г. ПОДПИСЬ

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЗАКЛЮЧЕНИЯ
О ДОПУСКЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ К
ЗАЩИТЕ**

**АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ (г. Краснодар)**

Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

заведующего кафедрой _____

(фамилия, имя, отчество)

о допуске к защите выпускной квалификационной работы, выполненной студентом

(фамилия, имя, отчество)

Заведующий кафедрой _____

(ФИО)

подпись

" _____ " _____ 20 _____ г.