

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное агентство по образованию РФ

Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса

**Г.А. ГОМИЛЕВСКАЯ
Н.В. СТАРИЧКОВА
Н.В. ЩЕНИКОВА**

РУКОВОДСТВО К ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

по специальности
08050265 «Экономика и управление на предприятии туризма
и гостиничного хозяйства»

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2008

В руководстве даны примерная тематика выпускных квалификационных работ, основные требования к содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы.

Предназначено студентам специальности 08050265 «Экономика и управление на предприятии туризма и гостиничного хозяйства».

Составители: Г.А. Гомилевская, доцент кафедры ТГРБ;
Н.В. Старичкова, канд. хим. наук, проф. кафедры ТГРБ;
Н.В. Щеникова, д-р. техн. наук, проф. кафедры ТГРБ.

Утверждена на заседании кафедры ТГРБ.

Рекомендована к изданию методическим советом ИСМД ВГУЭС.

© Издательство Владивостокский
государственный университет
экономики и сервиса, 2008

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Государственным образовательным стандартом и Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений в Российской Федерации важнейшей и обязательной формой итоговой государственной аттестации является защита выпускной квалификационной работы.

Выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) является завершающим этапом подготовки экономиста-менеджера, в процессе которого он должен показать способность обобщать теоретический материал и практический опыт финансово-экономической деятельности предприятий, проводить исследования в области экономики и управления, использовать полученные результаты для решения конкретной проблемы, исследовать направления развития рыночных процессов и социально-экономических явлений, оценивать экономический эффект различного рода управленческих решений. Выполнение ВКР и защита ее перед Государственной аттестационной комиссией (ГАК) завершает подготовку молодого специалиста в вузе.

В современных условиях важнейшим аспектом подготовки специалистов для сферы сервиса и туризма является формирование у них таких качеств как самостоятельность и культура научного мышления, способность вести научную и профессиональную деятельность, навыков постановки целей и задач при разрешении проблемных ситуаций в профессиональной сфере. Предприятия туристской индустрии, становясь объектом товарно-денежных отношений, стремятся обеспечить высокую эффективность работы и конкурентоспособность на рынке услуг. В этой связи существенно возрастает роль специалистов, способных управлять и развивать деятельность предприятия.

Значение выпускной квалификационной работы состоит в том, что в процессе ее подготовки выявляется способность выпускника самостоятельно анализировать работу предприятий и организаций сферы сервиса, а также разрабатывать систему управления, которая бы обеспечила эффективность их работы.

Выполнение выпускной квалификационной работы предусматривает:

⇒ систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по специальности и применение этих знаний в решении конкретных научных, социально-экономических и управленческих задач;

⇒ развитие навыков самостоятельной работы и овладение методикой исследования и научным экспериментом при решении разрабатываемых в дипломной работе проблем и вопросов.

Выполнение выпускной квалификационной работы дает возможность выявить способность выпускника для самостоятельной работы в условиях рыночной экономики.

Требования к содержанию, объему и структуре дипломной работы (проекта) определяются высшим учебным заведением на основании Положения об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений, утвержденного Минобразованием России, государственного образовательного стандарта по специальности 08050265 «Экономика и управление на предприятии туризма и гостиничного хозяйства», УМО по образованию в области сервиса.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель и задачи

Выпускная квалификационная работа является логическим продолжением и завершением всей предыдущей научно-исследовательской и самостоятельной работы студента в процессе профессиональной подготовки в университете.

Выпускная квалификационная работа ставит перед студентами цель – закрепление навыка самостоятельного выбора организационно-управленческого решения на предприятии социально – культурной сферы и туризма с учетом социально – экономических, политических и экологических факторов внешней среды.

1.2. Порядок выбора и утверждения темы

Темы выпускных квалификационных работ определяются выпускающей кафедрой. Студенту предоставляется право выбора темы по предложенному выпускающей кафедрой перечню тем или предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. При выборе темы квалификационной работы студент может руководствоваться собственными научными интересами, ее актуальностью, интересами предприятия, на базе которого студент проходил практику. В этом случае он должен обратиться к заведующему кафедрой с письменным заявлением (Приложение 1), в котором обосновывается целесообразность работы. При положительном решении вопроса тема квалификационной работы включается в перечень тем кафедры. Допускается разработка комплексных тем с привлечением к ее выполнению коллектива студентов с уточнением условий соавторства. Темы квалификационных работ и их руководители утверждаются приказом ректора по представлению заведующего кафедрой (Приложение 2) Уточнение и изменение (корректировка) темы выпускной квалификационной работы после утверждения приказа производится в исключительных случаях по представлению служебной записки, как правило, в первой половине срока дипломного проектирования и утверждается приказом ректора. Выпускная квалификационная работа выполняется под руководством научного руководителя, который назначается приказом ректора из числа профессоров, доцентов и наиболее опытных преподавателей и научных сотрудников университета, а также высококвалифицированных специалистов – ученых и практиков других учреждений и организаций (институты ДВО РАН, вузы, туристские предприятия, отели, рестораны, санаторно-курортные учреждения) совместно со студентом составляет задание на выпускную квалификационную работу студента по

выбранной теме (Приложение 3). Задание и календарный график выполнения выпускной квалификационной работы, подписанные студентом и руководителем, утверждается заведующим выпускающей кафедрой (Приложение 4).

Руководитель оказывает студенту помощь в составлении развернутого плана работы и в подборе базовой литературы, статистических данных и иных фактических материалов, подлежащих сбору, изучению и анализу в дипломной работе. В функции руководителя ВКР входят оказание научно-методической помощи, консультаций и еженедельный контроль за ходом и графиком выполнения работы студентом (Приложение 5), проверка дипломной работы. После просмотра и одобрения дипломной работы руководитель подписывает ее и дает письменный отзыв. Заведующий кафедрой на основании отзыва решает вопрос о допуске студента к защите.

Допускается письменное уведомление о ходе выполнения календарного графика, если студент находится за пределами г. Владивостока. В этом случае на имя заведующего кафедрой направляется справка о выполненном объеме работ, подписанная руководителем дипломной работы (проекта) и заверенная печатью предприятия (организации).

1.3. Сбор и обработка материалов выпускной квалификационной работы

Сбор материалов для написания выпускной квалификационной работы целесообразно начинать путем изучения литературы и периодических изданий по данной теме исследования. Квалификационная работа выполняется на конкретных материалах предприятий, фирм и других хозяйствующих субъектов, а также органов государственной власти, управления и контроля.

Обработка полученных данных осуществляется как в течение преддипломной практики студентов, так и во время, отведенное для выполнения дипломной работы. При этом используются методы статистической обработки данных социологических исследований, формализация, системный анализ, факторный анализ и другие. Уровень компетенции студентов во многом определяется тем, как и какими методами он владеет при обработке экономической и управленческой информации.

2. СТРУКТУРА И ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Дипломная работа (проект) должна быть выполнена на высоком теоретическом уровне, содержать элементы научного поиска и являться результатом самостоятельного исследования изучаемой проблемы. Дипломная работа базируется на конкретных фактических материалах. В работе обязательно определяется объект и предмет исследования, в качестве которого могут быть любое предприятие, процессы, явления, относящиеся к социально-культурной сфере и туризму. В этой связи основные результаты дипломного исследования должны исходить из реальных задач, стоящих перед фирмой, экономикой региона, края, города, страны, мировой экономикой.

Выполнение дипломной работы состоит из следующих этапов:

- ⇒ составление программы исследования;
- ⇒ анализ теоретического обзора информационного материала;
- ⇒ аналитический обзор темы;
- ⇒ сбор экспериментальных данных;
- ⇒ обработка и анализ полученной информации.

Выпускная квалификационная работа включает структурные элементы:

- ⇒ титульный лист;
- ⇒ задание на ВКР;
- ⇒ аннотация (реферат);
- ⇒ содержание
- ⇒ введение;
- ⇒ теоретический раздел;
- ⇒ аналитический раздел;
- ⇒ практический раздел (прогнозный);
- ⇒ заключение (выводы и предложения);
- ⇒ список использованных источников;
- ⇒ приложения
- ⇒ (расчеты, калькуляция, карты, рисунки, фотографии, статистический материал и т.д.)

Структурные элементы перечислены в порядке размещения их в документе.

2.1. Требования к содержанию

Содержание дипломной работы должно иметь логическую последовательность, убедительность и достоверность излагаемого материала,

краткость и точность формулировок, целенаправленность и обоснованность выводов и предложений, направляемых на совершенствование поставленных проблем.

Выводы по каждому разделу излагаются в конце раздела, затем вносятся в заключительную часть дипломной работы. Выводы должны быть основаны на проведенном в работе анализе и завершаться конкретными предложениями, носящими адресный характер тому предприятию, на базе которого выполнялась дипломная работа

Аннотация (реферат)

Аннотация должна быть краткой, отражать основное содержание работы и носить сигнальный характер. Аннотация должна содержать: сведения об объеме работы, количестве иллюстраций, используемых литературных источниках, перечень ключевых слов (5-10), характеризующих содержание работы (в именительном падеже). Текст аннотации отражает объект и предмет исследований, цель работы, полученные результаты и их значение, рекомендации, эффективность и область применения работы. Объем текста аннотации – 1стр. (Приложение 6).

Содержание

Содержание представляет собой последовательное перечисление наименований разделов (глав), подразделов, а также указаний страниц, на которых размещается начало разделов. В содержание включается список литературы и приложения

Введение

Введение содержит обоснование актуализации выбора темы, определение ее цели, конкретные задачи и методы данного исследования. Объем текста введения 2-2,5 страницы.

Теоретический раздел

Теоретический раздел состоит из трех подразделов. На основе изучения научно-теоретической литературы, нормативных актов, синтеза и контент-анализа студентом освещается уровень разработанности проблемы на момент выполнения дипломной работы. В разделе анализируются статистические, научно-теоретические и практические данные предприятий и организаций, в том числе международных в области туристской деятельности и гостеприимства. В конце каждого подраздела и раздела (главы) делаются промежуточные выводы. В теоретической части работы излагается сущность основных понятий и категорий предмета исследования, дается общая постановка проблемы (вопроса), ее теоретические аспекты, методика и результаты изучения.

В теоретической части работы необходимо раскрыть сущность основных понятий, категорий, обобщить состояние исследуемой проблемы, представить мнение различных авторов на ее существо, изложить собственное отношение к данному вопросу. В разделе необходимо отразить мировую и отечественную практику по данному вопросу, основные закономерности и тенденции развития на современном этапе.

Этот раздел должен раскрывать сущность основных понятий, категорий, на которых базируется рассматриваемые в работе вопросы, отечественный и зарубежный опыт их исследования, анализируются различные точки зрения, делаются обобщения. При исследовании теоретических проблем и рассмотрении дискуссионных вопросов, различных точек зрения желательно изложить собственную позицию автора дипломной работы. Работа теряет свою привлекательность, если разработчик темы ограничивается простым изложением и перечислением существующих в экономической литературе точек зрения на данную проблему.

В теоретической главе работы могут содержаться законодательные и нормативные документы, обеспечивающие деятельность организаций предприятий в рыночной экономике.

Здесь могут рассматриваться также основные закономерности развития исследуемых процессов и явлений, особенности их развития, проводится обзор предлагаемых отечественными и зарубежными авторами методик финансово-экономических исследований и принятия управленческих решений, особенности финансово-экономической деятельности в конкретных отраслях и сферах. При необходимости теоретические положения могут быть аргументированы цифровым материалом. Материал теоретической части работы обобщает литературные источники по исследуемой проблеме. Сноски на эти источники должны быть даны по тексту. При отсутствии ссылок на литературные источники создается впечатление, что студент самостоятельно разработал теоретические вопросы, что не соответствует реалиям. Допускаются только цитаты, которые приводятся в подтверждение тех или иных положений. При спех написания данного раздела во многом зависит от степени изучения и ознакомления с фундаментальной и периодической литературой по данной проблеме. При написании теоретической части работы и обобщения основных положений исследуемой проблемы не должно быть прямого заимствования текста того или иного автора. Допускаются только цитаты, которые приводятся как подтверждение каких либо положений. Теоретическую часть не рекомендуется перегружать цитатами и высказываниями отдельных авторов. На протяжении всей работы автор (студент) должен высказывать свою точку зрения или в ре-

зультате полемики поддерживать точку зрения какого либо автора или коллектива авторов. Объем данного раздела не должен превышать 20-25 страниц.

Аналитический раздел

Аналитический раздел состоит из трех подразделов. На основе изучения научной, теоретической литературы, нормативных документов и иных материалов в аналитической части необходимо проанализировать состояние проблемы применительно к предмету исследования.

Этот раздел в отличие от теоретической должна быть более конкретной, детально раскрывающей рассматриваемую проблему и базируется на обширном цифровом материале практической деятельности предприятий. На основе этой информации проводится факторный анализ по выбранной теме, делается объективная оценка полученных результатов расчетов. Студент должен проявить компетентность, эрудицию в области исследования, показать умение критически оценивать полученные результаты расчетов, выявлять недостатки, устанавливать причины сложившегося положения. Аналитическая часть работы является очень важной, так как она является базой для формулировок рекомендаций, предложений и конкретных мероприятий, направленных на совершенствование предмета исследования и улучшение хозяйственной деятельности предприятия.

Аналитическая часть работы выполняется по исследуемой проблеме применительно к выбранному объекту исследования. В качестве объекта изучения может выступать любое предприятие различных отраслей народного хозяйства: промышленное торговое, страховое, банковское, гостиничное, ресторанное. Для целей анализа может использоваться как внутренняя информация (самого предприятия, филиалов), так и внешняя (о внутреннем рынке страны в целом или рынке отдельного товара, товарной группы, отрасли региона.)

Это раздел выпускной квалификационной работы должен включать анализ показателей, характеризующих основные направления деятельности изучаемого объекта в динамике за период 2-5 лет. При характеристике вновь открытого предприятия, функционирующего в течение короткого периода, например 1-2 года, желательно отразить состояние отразить состояние экономических показателей не только в целом за год. Качество результатов исследования в целом ВКР, и особенно ее аналитической части, во многом зависит от достоверности и полноты используемой информации, а также избранных методов анализа.

Привлекаемая для исследования информация должна быть сопоставимой, однородной, репрезентативной. В процессе анализа также

важно выявить факторы, которые оказывали негативное влияние на рыночную ситуацию, результаты деятельности исследуемого объекта, а также те, которые способствовали его успеху.

В аналитической части работы студент должен показать навыки обобщения информации, ее обработки, умение владеть различными методами анализа: сравнения, группировок, графическим, индексным, цепных подстановок и процентных чисел, математико-статистическими.

Обработку информации целесообразно проводить на ПК с использованием Excel и его модификаций, а также программ по математической статистике. Расчеты, выполненные с применением экономико-математических моделей, позволяют значительно расширить границы анализа, довести его до количественной определенности, выявить факторы-лидеры, оценить имеющиеся резервы и тем самым получить необходимую информацию для прогнозирования рыночных процессов, принятия, управленческих решений. Для обработки информации на ПК студент может разработать и собственную программу, блок-схема которой помещается по тексту работы, а сама программа в приложении к выпускной квалификационной работе. При необходимости для разработки программы назначается консультант из числа преподавателей кафедры информатики. Результаты расчетов на тщательно анализируются в таблицах и размещаются по тексту работы, а распечатки с ПК помещаются в приложении.

По тексту работы также указывается, какие программы и типы ПК были использованы, какие результаты помещены в приложение. Не допускается помещение в приложениях расчетов с ПК, не нашедших отражения в тексте работы.

Этот раздел включает анализ показателей, характеризующих основные направления деятельности исследуемого предмета в динамике за 3-5 лет. Представленная в работе информация должна быть прокомментирована студентом.

Достоверность и реальность результатов исследования во многом зависит от качества используемой информации и выбранных методов анализа. Она должна быть однородной, сопоставимой и репрезентативной. Представленная в работе экономическая и статистическая информация должна быть прокомментирована студентом. В комментарии необходимо не столько констатировать факты, сколько выявить тенденции и закономерности, влияющие на изменение тех или иных процессов, дать качественную оценку, показать влияние совокупных показателей на конечные результаты работы. Особенно необходимо уделить внимание тем показателям и факторам, которые негативно и (или) позитивно влияли на результаты деятельности исследуемого объекта.

Объем данного раздела составляет 20-25 страниц.

Практический раздел

Практический раздел состоит из трех подразделов. В практическом разделе дается всесторонняя характеристика базового предприятия. Оценивается значимость исследуемой проблемы с точки зрения ее влияния на организацию и результаты производственно – хозяйственной деятельности туристской организации. Текст этого раздела следует иллюстрировать схемами (например, схема организационной структуры объекта и его управления; схема системы дистрибьюции турпродукта и т.д.), таблицами, графиками, диаграммами, показывающими наглядно предмет, направление и итоги исследования.

Это раздел (3 глава) выполняется на базе аналитической и теоретической частях работы. Объем данной части ВКР составляет 30-25 страниц. Автор должен определить основные пути совершенствования функционирования исследуемого объекта, аргументировано обосновать свои предложения. Эта часть работы включает материал, имеющий практическую значимость. Например, сюда относятся расчеты экономической эффективности, прогнозные оценки, современные подходы к управлению, внедрение передовых технологий и нового оборудования, расширение ассортимента продукции, улучшение системы стимулирования персонала и т.д. Особое внимание следует обратить на обоснованность предложений. В качестве обоснования необходимо использовать передовой опыт предприятий, организаций, фирм, в том числе зарубежных, результаты собственных исследований. На основе финансово-экономического факторного анализа и объективной оценки полученных результатов расчетов осуществляется разработка и обоснование конкретных мер, которые помогут ликвидировать вскрытые недостатки, использовать имеющиеся резервы, повысить конкурентоспособность предприятия в целом и повысить эффективность его деятельности. Произведенный сравнительный анализ и рекомендации обобщаются в таблицах, рассчитывается эффект от их внедрения. Автор разрабатывает основные пути совершенствования деятельности исследуемого предмета. Исходной базой для этой являются выводы, сделанные в аналитической части дипломной работы.

Объем данного раздела 20-25 страниц.

Заключение

В заключении автор в тезисной форме отражает основные результаты в соответствии с принятой структурой, целями и задачами уточняет выводы, указывает на степень достижения поставленной цели. Если в процессе исследования были сформулированы конкретные предложения, направленные на улучшение деятельности исследуемого объекта, то они помещаются в заключение после основных выводов. Рекомендации должны носить адресный характер, быть экономически обоснован-

ными. В основной части работы и заключении автором излагает материалы, подтверждающие предполагаемый экономический эффект от внедрения. Если по тому или иному предложению (рекомендации) не может быть рассчитан экономический эффект, то указываются социальная, научная, правовая, национальная и др. ценности внесенного предложения.

В заключении не должно содержаться общих, расплывчатых выводов, а также выводов не вытекающих из содержания проведенного исследования. Объем заключения – 2-3 страницы компьютерного текста.

Список используемых источников

Дипломная работа выполняется на основе глубокого изучения литературных источников. Подбор и изучение литературы для выполнения дипломной работы является одним из важных этапов работы студента. Литература по теме дипломной работы может быть подобрана студентом при помощи предметных и алфавитных каталогов библиотек. Для этих целей могут быть использованы каталоги книг, указатели журнальных статей, специальные библиографические справочники, тематические сборники литературы, периодически выпускаемые отдельными издательствами.

В список литературы включаются все источники, на основе которых автор выполнил работу: монографии, статистические сборники, журналы, газеты, бюллетени нормативных актов, сборники научных трудов, материалы научных и научно – практических конференций. В список используемой литературы также включается литература на иностранном языке, если она использовалась в процессе работы. Необходимо использовать электронные ресурсы, в т.ч. полнотекстовые базы данных ВГУЭС. Кроме того, для выполнения дипломной работы студенту рекомендуется использовать следующие нормативные документы:

- ⇒ законы Российской Федерации по социально-экономическим вопросам;
- ⇒ указы Президента Российской Федерации;
- ⇒ постановления исполнительных органов власти Российской Федерации;
- ⇒ инструктивные и методические материалы Министерства экономического развития и других ведомств.

Количество источников не ограничивается, однако оно не должно быть менее 40-50.

Оформление списка использованных источников указано в СТО 1.005-2004* «Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части дипломных, курсовых работ (про-

ектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления.

Приложение

В приложении помещаются материалы, которые невозможно использовать в тексте в силу их громоздкости, справочного характера или первичной информации (графики, таблицы, карты, рисунки, расчеты, калькуляции и т.п.).

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Дипломная работа (проект) подлежат обязательному нормоконтролю, который осуществляется в соответствии с СТО 1.005-2004* «Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части дипломных, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления» В процессе выполнения разделов работы необходимо обратить особое внимание на культуру письма, речи, не допускать грамматических, орфографических и синтаксических ошибок. Текст работы должен быть написан, простым, легко читаемым языком ясным и доступным для восприятия. Текст работы не надо перегружать иностранными словами.

При включении цитат в текст работы необходимо придерживаться определенных правил:

- ⇒ цитата может быть в виде дословного текста (без сокращения);
- ⇒ цитата может представлять собой извлечение отдельных фрагментов из основного текста, в этом случае пропущенный текст заменяется многоточием.

Независимо от того, в какой форме цитируется материал необходимо сделать ссылку на его источник. Особенно важна ссылка на приведенную цифровую информацию и фактический материал, заимствованный из литературных источников.

По окончании оформления дипломная работа должна быть сброшюрована.

4. РЕЦЕНЗИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Законченная выпускная квалификационная работа подписанная студентом, консультантами и нормоконтролером, предоставляется руководителю. После просмотра и одобрения выпускной работы руководитель подписывает ее и дает письменный отзыв (Приложение 7). Дипломная работа затем направляется заведующему выпускающей кафедрой для принятия решения о допуске к защите. При положительном решении заведующий кафедрой подписывает и направляет дипломную работу на рецензию к рецензенту, утвержденному приказом ректора (Приложение 8).

За две недели до начала защиты дипломных работ студенту, по усмотрению руководителя и заведующего кафедрой, назначается предварительная защита дипломной работы (проекта) на кафедре. График предварительных защит доводится до сведения студентов.

Если заведующий кафедрой не считает возможным допустить студента к защите выпускной квалификационной работы, вопрос рассматривается на заседании кафедры с обязательным присутствием руководителя и оформляется протоколом. На основании протокола издается приказ об отчислении студента из университета.

Для работы в качестве рецензентов могут привлекаться специалисты производства, научных учреждений, преподаватели других вузов. В исключительных случаях рецензентом может быть назначен сотрудник университета, не работающий на выпускающей кафедре. Рецензия составляется по определенной схеме (Приложение 8)

Рецензия должна быть получена не позднее, чем за три дня до защиты, подписана рецензентом и заверена печатью предприятия, на котором работает рецензент. Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. На заседаниях комиссии желателен присутствие руководителя выпускной квалификационной работы выпускника, рецензента.

Студент сдает работу в бумажном и электронном виде секретарю государственной экзаменационной комиссии.

Продолжительность защиты дипломной работы (проекта) не должна превышать 30 минут. Для доклада содержания дипломной работы (проекта) студенту отводится 10-15 минут.

Процедура защиты выпускной квалификационной работы включает в себя:

⇒ презентацию основных результатов исследований, которая включает в себя актуальность темы, цели, задачи, методы и результаты исследования, их обоснование и предложения по внедрению результа-

тов работы (в процессе презентации студент использует мультимедиа, раздаточный матери);

⇒ вопросы членов Государственной экзаменационной комиссии и других присутствующих лиц студенту по содержательной части ВКР;

⇒ отзыв руководителя и рецензента (с ними студент должен ознакомиться до защиты);

⇒ ответы на замечания руководителя и рецензента.

После защиты выпускной квалификационной работы Государственная экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает результаты. ГЭК может отметить значимость проведенного исследования, рекомендовать для дальнейшего использования полученных результатов в научных и практических приложениях, для публикации, применения в учебном процессе и т.д. Решение об оценке работы выносится простым большинством голосов.

По положительным результатам итоговой государственной аттестации Государственная аттестационная комиссия принимает решение о присвоении выпускнику квалификации «Экономист-менеджер».

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Результат защиты дипломной работы определяется дифференцировано оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Основными критериями при оценке выпускной работы являются:

- ⇒ актуальность темы;
- ⇒ умение поставить цель и сформулировать задачи, связанные с ее реализацией;
- ⇒ умение систематизировать и обобщать информацию;
- ⇒ умение выявлять проблемы практического характера при анализе конкретных ситуаций;
- ⇒ владение навыками самостоятельности исследования;
- ⇒ обоснованность выводов и предложений;
- ⇒ глубина раскрытия темы;
- ⇒ способность кратко и ясно излагать свои мысли и аргументировать свою точку зрения.

Дипломная работа оценивается по совокупности качества содержания, оформления работы, доклада, презентационного материала, ответов на вопросы и на замечания рецензентов. Оценка выносится членами ГЭК после обсуждения защиты.

Дипломная работа оценивается по совокупности качества содержания, оформления работы, доклада, презентационного материала, ответов на вопросы и на замечания рецензентов. Оценка выносится членами ГЭК после обсуждения защиты вкв с учетом нижеследующих критериев.

Оценка «отлично». Работа соответствует заданию. Работу характеризуют: полнота анализа и обоснованность разработанных предложений грамотность, логичности изложения, характер и масштабность используемой литературы источников, аргументированность выводов научная новизна. Оформление работы в соответствии с требованиями. Достаточное количество иллюстративного материал Доклад раскрывает содержание работы, ответы на вопросы полные и четкие.

Оценка «хорошо». Соответствие с критерием в п.1 при достаточной глубине раскрытия темы. Однако имеются некоторые погрешности, не носящие принципиального характера. Ответы получены в основном на все вопросы членов ГЭК.

Оценка «удовлетворительно». Поверхностное выполнение одного из разделов. Не исследована история рассматриваемых вопросов или недостаточно полно проанализировано современное состояние. Привлечен небольшой объем фактического материала и его анализ выполнен

на уровне констатации фактов или выводы расплывчаты, предложения не конкретны, не обоснованы. Работа оформлена небрежно. Оценка работы рецензентом «удовлетворительна», в рецензии есть замечания, некоторые из них принципиального характера.

Оценка **«Неудовлетворительно»**. Разделы выполнены поверхностно. Имеются принципиальные замечания у рецензента, работа оценена им «неудовлетворительно». Доклад слабо раскрывает тему выпускной квалификационной работы, иллюстрированный материал поверхностный. Не получены ответы на все вопросы членов ГАК.

Если студент получил оценку «неудовлетворительно» при защите выпускной квалификационной работы, то он отчисляется из университета.

Государственная комиссия решает, может ли студент при восстановлении представить к повторной защите ту же работу с доработкой, определяемой комиссией, или обязан выполнить работу по новой теме.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

СТП 1.112-2003* Система вузовской учебной документации. Итоговая государственная аттестация выпускников. Виды и требования. Стандарты Владивостокского государственного университета экономики и сервиса – Владивосток: Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, 2003. – 28 с.

СТО 1.005-2004*. Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части дипломных, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления. Стандарты Владивостокского государственного университета экономики и сервиса / авт.-сост. Н.И. Попова. – 2-е изд., испр. и доп. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2007. – 44 с.

СТП 1.214-2005 Система вузовской учебной документации. Учебно-практические издания. Руководство к написанию выпускной квалификационной работы. Структура и форма представления. Стандарты Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – Владивосток: Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, 2005. – 9 с.

Государственный образовательный стандарт Высшего профессионального образования по специальности 08050265 «Экономика и управление на предприятии туризма и гостиничного хозяйства». – М., 2003.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

*Примерная форма заявления студента на закрепление темы
выпускной квалификационной работы*

Заведующему кафедрой

(наименование кафедры)

И.О. Фамилия

от студента гр. _____

И.О. Фамилия

Заявление

Прошу закрепить за мной выпускную квалификационную работу
(дипломную работу (проект) на тему _____

рабочее полное название темы

Руководитель темы _____

фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, звание

дата

личная подпись студента

**Примерная тематика
выпускных квалификационных работ**

1. Разработка и оценка эффективности рекламной кампании.
2. Маркетинговое планирование при подборе кадров.
3. Повышение прибыли гостиничного предприятия.
4. Разработка бизнес-плана создания спортивного клуба в г. Владивостоке.
5. Разработка программы стимулирования сбыта для предприятия питания.
6. Оценка эффективности основных фондов предприятия питания на примере ресторана.
7. Пути повышения экономической эффективности предприятия общественного питания (на примере ресторана «Император»).
8. Анализ системы продвижения санаторно-курортных услуг на примере санатория «Амурский залив».
9. Модернизация предприятия туризма, как фактор повышения эффективности.
10. Позиционирование спорткомплекса ВГУЭС на рынке спортивно-оздоровительных услуг г. Владивостока.
11. Совершенствование деятельности МП «Мираж» на основе маркетингового подхода к управлению.
12. Сегментирование гостиничных услуг на рынке г. Владивострка.
13. Маркетинговые исследования потребительского рынка спортивно-оздоровительных услуг г. Владивостока.
14. Организационно-производственное и финансовое планирование развития спорткомплекса ВГУЭС.
15. Формирование имиджа предприятия и его влияние на деятельность компании.
16. Разработка справочника работника как метод повышения эффективности управления персоналом службы приема и размещения.
17. Оценка конкурентоспособности предприятия питания (на примере ресторана «Гавана»).
18. Медиа-планирование при разработке рекламы коммерческого предприятия.
19. Исследование потребительских предпочтений на дополнительные услуги гостиницы.
20. Разработка маркетинговой стратегии предприятия туризма для повышения эффективности его деятельности.
21. Оценка влияния работы службы маркетинга на экономическую эффективность деятельности компании.

22. Пути оптимизации издержек туристской фирмы.
23. Повышение конкурентоспособности предприятия на основе совершенствования управления персоналом (на примере гостинично-ресторанного комплекса «Хендэ»).
24. Разработка программы маркетинга на примере туристской фирмы.
25. Маркетинговое планирование спорткомплекса ВГУЭС в системе бизнес-планирования.
26. Разработка мероприятий по продвижению новых услуг ресторана «Гавана» на рынке предприятий общественного питания.
27. Проблемы и перспективы развития образовательного туризма в странах Северо-Восточной Азии.
28. Совершенствование системы управления персоналом на предприятии питания.
29. Бизнес-план инвестиционного проекта строительства туристско-рекреационного центра на горе Брат Партизанского района Приморского края.
30. Разработка стратегии ценообразования в системе маркетинга в туристской фирме.
31. Повышение эффективности процесса труда при организации деятельности гостиничного предприятия.
32. Кадровая политика предприятия общественного питания.
33. Оценка эффективности рекламной деятельности предприятия социально-культурного сервиса.
34. Разработка рекламной кампании туристского предприятия.
35. Разработка рекламной кампании предприятия социально-культурного центра.
36. Формирование системы оплаты труда на предприятии общественного питания.
37. Анализ эффективности деятельности персонала (на примере санатория «Приморье») г. Владивосток.
38. Разработка инвестиционного проекта бизнес-плана реконструкции Детский центр отдыха «Радуга» в детский санаторно-оздоровительный лагерь круглосуточного действия г. Владивосток;
39. Разработка рекомендаций по повышению эффективности использования персонала предприятия.
40. PR в формировании имиджа туристской фирмы.
41. Современное состояние, тенденции и перспективы развития курорта Шмаковка.
42. Проблемы развития туристской отрасли Китая и перспективы сотрудничества с Россией.
43. Организация маркетинговой деятельности турфирмы.

44. Пути повышения конкурентоспособности предприятия туризма на примере ООО «Фрегат – Аэро» г. Владивостока.
45. Разработка ценовой политики ресторана в условиях рынка.
46. Разработка программы управленческого учета в гостиничном предприятии г. Владивостока.
47. Туристское образование в Приморском крае и его эффективность.
48. Планирование и организация транспортных маршрутов туроператором.
49. Разработка бизнес-плана кафе с целью расширения деятельности.
50. Маркетингово-ориентированное управление санаторно-курортного учреждения, на примере санатория «Строитель».
51. Анализ и оценка финансово-экономической деятельности туристского предприятия.
52. Проект мероприятий по повышению эффективности страхования граждан, выезжающих за рубеж.
53. Реклама в деятельности турфирмы и оценка ее эффективности.
54. Оценка эффективности рекламной деятельности гостиницы.
55. Стратегическое планирование на предприятиях санаторно-курортных учреждений, на примере санатория «Строитель».
56. Эффективность использования персонала на предприятиях общественного питания.
57. Развитие банковских услуг в сфере туризма.
58. Планирование рекламной компании продвижения спортивно-оздоровительных услуг ВГУЭС.
59. Разработка маркетинговой программы для Интернет-кафе.
60. Бизнес-план как инструмент повышения эффективности гостиничных предприятий.
61. Позиционирование рынка банно-оздоровительных услуг г. Владивостока
62. Анализ и оценка состояния издержек производства и обращения ресторана.

Приложение 3

*Форма бланка задания
на выпускную квалификационную работу*

Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса

Институт _____
наименование института

Кафедра _____
наименование кафедры

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
И.О.Фамилия
личная подпись

_____ дата подписи

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу
(дипломная работа (проект))

Студенту _____

1. Тема проекта (работы) _____

Утверждена приказом по институту № _____ от _____
_____ 200__ г.

2. Срок сдачи проекта (работы) _____

3. Тема специальной главы _____

4. Проект (работа) представляется;
а) пояснительной запиской б) рабочими чертежами

5. Содержание пояснительной записки

6. Перечень графического материала с указанием количества чертежей _

7. Консультанты по разделам проекта (работы)

Дата выдачи задания «___» _____ 200__ г.

Руководитель дипломного проекта

Примечание: – форму бланка кафедра разрабатывает самостоятельно на основе предложенной;

– задание прилагается к пояснительной записке дипломного проекта (работы) и помещается после титульного листа

Приложение 4

Форма бланка календарного графика

Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса

Институт _____

наименование института

Кафедра _____

наименование кафедры

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
И.О.Фамилия
личная подпись

дата подписи

КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК

выполнения дипломной работы (проекта)

Тема _____

Студент _____

Наименование раздела	Объем в % от ДР (ДП)	Срок использования	Подпись руководителя

Группа _____

Руководитель работы (проекта)

подпись

И.О. Фамилия

Студент

подпись

И.О. Фамилия

**Примерный график выполнения
выпускной квалификационной работы
для студентов специальности «Экономика и управление
на предприятии туризма и гостиничного хозяйства»**

№	Наименование этапа	Примерные сроки окончания этапов работы
1	Выбор и согласование темы ВКР	До выхода на преддипломную практику
2	Выдача индивидуального задания на преддипломную практику.	До выхода на преддипломную практику
3	Утверждение тем ВКР	После сдачи государственного экзамена
4	Составление задания и разработка плана ВКР	Первая неделя дипломного проектирования
5	Подбор и анализ литературы по исследуемой теме	Вторая неделя дипломного проектирования
6	Сбор практического материала, его обработка и анализ	Третья неделя дипломного проектирования
7	Написание введения и теоретической части ВКР	Четвертая неделя дипломного проектирования
8	Написание аналитической части ВКР	Пятая дипломного проектирования
9	Написание практической части ВКР	Седьмая неделя дипломного проектирования
10	Написание заключения, оформления ВКР и представление ее научному руководителю	Восьмая неделя дипломного проектирования
11	Проведение нормоконтроля на выполнение требований СТП 1.005-2004*. Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части дипломных, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и форма представления.	Девятая неделя дипломного проектирования
12	Представление ВКР на кафедру. Подготовка доклада и иллюстрированного материала по ВКР	Десятая неделя дипломного проектирования
13	Защита ВКР	Согласно графику защиты

Аннотация (реферат)

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, приложений. Общий объем работы 90 страниц. Дипломная работа содержит 22 рисунка, 15 таблиц.

Список литературы представлен 62 источниками периодической, неперiodической литературы, данных сети Интернет, статистических сборников.

Ключевые слова: эффективность, система управления качеством, техническое качество, функциональное качество, процессный подход, эффективность системы стимулирования качества.

Объектом данного исследования является управление качеством гостиничных услуг. Предметом – эффективность системы управления качеством услуг отеля «Гавань».

Цель дипломной работы – на основе исследования зарубежного и отечественного опыта проблем управления и обеспечения эффективности качества гостиничных услуг произвести оценку эффективности системы качества услуг отеля «Гавань» и разработать рекомендации по совершенствованию системы управления качеством услуг в отеле «Гавань».

В ходе исследования был проведен экономический анализ системы управления качеством в отеле «Гавань»; определена эффективность процессов обслуживания потребителей. На основании полученных результатов разработаны рекомендации, которые могут быть использованы для совершенствования системы управления качеством гостиничного предприятия.

*Форма отзыва руководителя
на выпускную квалификационную работу*

**ОТЗЫВ
на выпускную квалификационную работу (ДП, ДР)**

Студента(ки) _____
фамилия, имя, отчество

группы _____ кафедры _____
полное наименование кафедры

института _____
полное наименование института

Владивостокского государственного университета экономики и сервиса

На тему _____
полное название темы согласно приказа

Выпускная квалификационная работа содержит пояснительную записку на _____ страницах, _____ чертежей, _____ плакатов.

Содержание отзыва

Руководитель должен изложить в отзыве:

- сведения об актуальности темы выпускной квалификационной работы (ДП, ДР);
- особенности выбранных материалов и полученных решений (новизна используемых методов, оригинальность поставленных задач, уровень исследовательской части);
- соответствие проекта заданию и техническим требованиям;
- достоинства и недостатки ДП (ДР);
- владение методами сбора, хранения и обработки информации, применяемыми в сфере его профессиональной деятельности;
- владение современными методами проектирования;
- умение анализировать и прогнозировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием методов и средств анализа и прогноза;
- владение применяемыми в сфере своей профессиональной деятельности компьютерными средствами;

- оценку полученных результатов при решении задач экономической части и безопасности жизнедеятельности с точки зрения обоснованности и достоверности;
- практическую ценность ДП (ДР);
- оценку подготовленности студента, инициативности, ответственности и самостоятельности принятия решений при решении задач ДП (ДР);
- соблюдение правил и качества оформления пояснительной записки, чертежей;
- умение студента работать с литературными источниками, справочниками и способность ясно и четко излагать материал;
- умение организовать свой труд и другие требования к выпускнику, если они зафиксированы в ГОС.

Руководитель выставляет общую оценку выполненной выпускной квалификационной работе (ДП (ДР)) (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) и принимает решение о возможности присвоения дипломнику квалификации _____
указывается квалификация выпускника и специальность

Руководитель дипломного проектирования _____
фамилия, имя, отчество, ученая степень, звание, должность

Дата

Подпись, заверенная печатью по месту работы, руководителя.

ризуют исследовательские способности выпускника, умение прогнозировать динамику, тенденции развития объекта (процесса, задач, проблем, их систем), пользоваться для этого формализованными моделями (задачами);

- умение корректно формулировать задачи своей деятельности (работы, проекта), устанавливать взаимосвязи, анализировать, диагностировать причины появления проблем;

- необходимо отметить системность, логическую взаимосвязь всех частей выпускной квалификационной работы друг с другом и с более общей задачей (проблемой), ясность изложения материала;

- уровень экономической обоснованности, эффективности решений;

- следует рассмотреть работу с точки зрения завершенности, актуальности и возможности внедрения в практику;

- дать прямую оценку выполненной выпускником работы в соответствии с требованиями ГОС по специальности;

- оценку уровня общей и специальной подготовки выпускника.

Рекомендации рецензента могут относиться как в целом к ДП (ДР), так и к отдельным её частям и разделам. Целесообразно указать предприятия, на которых возможно использование исследований выпускника.

Рецензент должен дать общую оценку выполненной выпускной квалификационной работы (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) и выразить свое мнение о присвоении дипломнику квалификации _____

указывается квалификация выпускника и специальность

Рецензент _____

фамилия, имя, отчество, учёная степень, звание, должность

Дата

Подпись рецензента, заверенная гербовой печатью месту работы руководителя

Примечание: – рецензент подписывает пояснительную записку и чертежи. Подпись рецензента заверяется в отделе кадров печатью организации по месту работы рецензента.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	1
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
1.1. Цель и задачи	5
1.2. Порядок выбора и утверждения темы.....	5
1.3. Сбор и обработка материалов выпускной квалификационной работы.....	6
2. СТРУКТУРА И ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ	7
2.1. Требования к содержанию	7
3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ	15
4. РЕЦЕНЗИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ	16
5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ	18
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	20
ПРИЛОЖЕНИЯ	21

Учебно-методическое издание

Составители:

Гомилевская Галина Александровна

Старичкова Нина Васильевна

Щеникова Надежда Васильевна

РУКОВОДСТВО К ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

по специальности

08050265 «Экономика и управление на предприятии туризма
и гостиничного хозяйства»

В авторской редакции

Компьютерная верстка Н.А. Игнатъевой

Лицензия на издательскую деятельность ИД № 03816 от 22.01.2001

Подписано в печать 05.11.2008. Формат 60×84/16.

Бумага писчая. Печать офсетная. Усл. печ. л. 2,1.

Уч.-изд. л. 2,2. Тираж 50 экз. Заказ

Издательство Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса

690600, Владивосток, ул. Гоголя, 41

Отпечатано в типографии ВГУЭС

690600, Владивосток, ул. Державина, 57