

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Институт магистратуры
Кафедра экономики и управления в сфере услуг
Кафедра сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

ПОДГОТОВКА И ЗАЩИТА
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Методические указания по выполнению
и защите выпускной квалификационной работы
по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»,
направленность (профиль) «Сервисная экономика: международные рынки
услуг»

Санкт-Петербург
2019

Рассмотрено и утверждено методическим советом института магистратуры
протокол №2 от 8 ноября 2019 г.

Подготовка и защита выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс]: методические рекомендации по выполнению и защите выпускной квалификационной работы: направление подготовки 43.04.01 «Сервис», магистерская программа «Сервисная экономика: международные рынки услуг» / С.-Петербург. гос. экон. ун-т; сост.: Л.В. Хорева . – Санкт-Петербург, 2019.

В методических рекомендациях «Подготовка и защита выпускной квалификационной работы» содержатся методические рекомендации по подготовке, написанию, оформлению и защите выпускной квалификационной работы. Предназначены для магистрантов-выпускников направления подготовки 43.04.01 «Сервис», магистерская программа «Сервисная экономика: международные рынки услуг», а также преподавателей, осуществляющих научное руководство ВКР.

Составитель: д.э.н., проф. Л.В. Хорева

Рецензент: д.э.н., проф. А.Э. Сулейманкадиева

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ПРОЦЕДУРЫ ПОДГОТОВКИ И ДОПУСКА К ЗАЩИТЕ ВКР	5
2. НАУЧНОЕ РУКОВОДСТВО И КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ.....	6
3. ВЫБОР ТЕМЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ	6
4. НАПИСАНИЕ ВКР	7
4.1. Составление рабочего плана.....	7
4.2. Этапы и сроки написания ВКР	7
4.2.1. Характеристика предварительного этапа.....	7
4.2.2. Характеристика основного этапа	8
4.2.3. Характеристика заключительного этапа.....	9
4.3. Подбор фактического материала.....	13
4.4. Требования к выпускной квалификационной работе	13
4.4.1. Структура, объем и содержание ВКР.....	13
4.4.2. Основные требования к оформлению ВКР	17
5. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ.....	24
5.1. Подготовка к защите	24
5.2. Защита ВКР	25
5.3. Порядок апелляции результатов защиты выпускной квалификационной работы.....	29
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 - РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ВКР	30
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 - ФОРМА ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА	33
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 - ФОРМА ЗАДАНИЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ВКР	34
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 - ФОРМА ОТЗЫВА НА ВКР	36
ПРИЛОЖЕНИЕ 5 - ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ РЕЦЕНЗИИ.....	37
ПРИЛОЖЕНИЕ 6 - ОБРАЗЕЦ РЕФЕРАТА ВКР	38
ПРИЛОЖЕНИЕ 7 - ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ	39
ПРИЛОЖЕНИЕ 8 - ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ.....	40
ПРИЛОЖЕНИЕ 9 - ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ	41
ПРИЛОЖЕНИЕ 10.....	42
ЗАЯВЛЕНИЕ О САМОСТОЯТЕЛЬНОМ ХАРАКТЕРЕ ПИСЬМЕННОЙ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ.....	42
ПРИЛОЖЕНИЕ 11.....	43
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ ЛИЧНЫХ СВЕДЕНИЙ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ К ДИПЛОМУ	43
ПРИЛОЖЕНИЕ 12 - ФОРМА НАКЛЕЙКИ ОСНОВНЫХ ДАННЫХ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА	44
ПРИЛОЖЕНИЕ 13 - ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ РАЗДАТОЧНОГО МАТЕРИАЛА	45
ПОДГОТОВКА И ЗАЩИТА	46
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ.....	46

ВВЕДЕНИЕ

Порядок проведения государственной итоговой аттестации (далее ГИА), состав и функции государственных экзаменационных комиссий и апелляционных комиссий, особенности проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями регламентируется Положением о государственной итоговой аттестации выпускников ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

Ответственность и порядок действий по подготовке и проведению государственных итоговых испытаний в СПбГЭУ, а также перечень, очередность, сроки прохождения документов, необходимых для осуществления государственной итоговой аттестации, между структурными подразделениями определяет Регламент организации государственной итоговой аттестации в «Санкт-Петербургском государственном экономическом университете».

Настоящие методические указания предназначены для магистрантов – выпускников, обучающихся по направлению 43.04.01 «Сервис», магистерская программа «Сервисная экономика: международные рынки услуг» для выполнения выпускной квалификационной работы.

Методические указания по выполнению ВКР разработаны в соответствии с требованиями ФГОС, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (далее - ФГОС ВО), требованиями Научно-методического совета СПбГЭУ, методического совета института магистратуры, в соответствии с Положением о государственной аттестации выпускников ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», утвержденного приказом ректором СПбГЭУ №1008 от 19.11.2015 г. (в редакции приказов № 197 от 30.03.2016 г. и № 702 от 13.10.2016 г.), рабочих учебных планов (РУП поступления ГЭУ) по направлению 43.04.01 «Сервис», магистерская программа «Сервисная экономика: международные рынки услуг».

Выпускные квалификационные работы подлежат проверке на наличие заимствований по системе «Антиплагиат» на основе «Положения о проверке ВКР обучающихся ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет». Согласно данному Положению оригинальность текста ВКР должна быть не менее 70%.

Выпускная квалификационная работа является завершающим этапом обучения магистрантов по программе высшего образования, в которой выпускник должен показать свои способности решать сложные задачи в области организации и управления предприятиями общественного питания, умение обосновывать и защищать результаты исследования перед государственной экзаменационной комиссией.

Государственная экзаменационная комиссия принимает решение о присвоении выпускникам квалификации - магистр по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» и выдаче диплома о высшем образовании.

Целью государственной итоговой аттестации является определение уровня подготовки выпускника к выполнению задач профессиональной деятельности и степени его соответствия требованиям ФГОС по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис».

Целями выпускной квалификационной работы являются:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по направлению и применение этих знаний при решении конкретных технологических, экономических и социальных задач в рыночных условиях;
- 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;
- овладение навыками самостоятельной работы в сложных условиях рыночной экономики.

Основные задачи государственной итоговой аттестации в виде ВКР направлены на формирование и проверку освоения компетенций (таблица 1).

В выпускной квалификационной работе должна быть комплексно решена исследовательская задача, требующая согласованного решения вопросов организации, управления, технологии сервисного процесса и оценки ресурсного потенциала и эффектов/эффективности деятельности по производству и реализации услуг на национальных и международных рынках.

Выпускная квалификационная работа разрабатывается на конкретном материале сервисных организаций и национальных и международных рынков услуг.

Выпускная квалификационная работа должна быть выполнена на государственном языке Российской Федерации – русском. При желании магистрант может дополнительно представить реферат выпускной квалификационной работы, составленный на иностранном языке.

Предварительный выбор конкретного объекта выпускной квалификационной работы магистрант осуществляет самостоятельно в установленные сроки одновременно с **предварительной формулировкой темы**, что делается с целью ее привязки к конкретной информационной базе и проблемам, подлежащим решению в работе. С этой целью в качестве объектов, в первую очередь, выбираются организации, предприятия и учреждения, в которых магистранты проходят преддипломную производственную практику или в которых они работают.

При выборе объекта магистрант вправе обратиться за консультацией по данному вопросу на выпускающую кафедру.

Выпускная квалификационная работа в виде ВКР ориентирована на решение задач, связанных с необходимостью выявления закономерностей, тенденций, разработкой прогнозов, выводов по результатам анализа, предложений по совершенствованию методик анализа и планирования, моделей организации и алгоритмов осуществления деятельности в сфере услуг на национальных и международных рынках и т.д. Полученные результаты должны быть дополнены комплексом разработанных мероприятий или предложений по их использованию в практической деятельности сервисной организации – объекта ВКР. ВКР должна содержать анализ теоретических работ в исследуемой сфере, широкий анализ информации по рассматриваемой проблеме, развёрнутую аналитическую часть о состоянии рынка изучаемых сервисных процессов, анализ потребителей и конкурентов, основных моделей организации сервисных процессов в выбранной сфере услуг и пр. вопросы состояния рынка, а также исследовательскую конструктивно часть, в которой сформулированы конкретные предложения автора, содержание, в том числе, оценку востребованности предложений и потенциального эффекта от реализации авторских предложенных. Предложения и выводы в выпускной квалификационной работе должны быть аргументированы, научно обоснованы, иметь практическую ценность.

1. ПРОЦЕДУРЫ ПОДГОТОВКИ И ДОПУСКА К ЗАЩИТЕ ВКР

Выполнение ВКР предполагает, прежде всего, выбор темы магистерского исследования и научного руководства.

Приказом ректора по представлению кафедры магистранту назначается руководитель выпускной квалификационной работы из профессорско-преподавательского состава выпускающей кафедры.

Темы выпускных квалификационных работ определяются выпускающей кафедрой. Магистранту предоставлено право выбора темы ВКР вплоть до предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки.

Магистранты в предложенный деканатом срок обязаны выбрать тему ВКР и согласовать на кафедре тему и научное руководство. При нарушении магистрантом сроков этого этапа выполнения ВКР заведующий кафедрой вправе сам назначить магистранту тему

и научного руководителя. Далее во время консультаций с научным руководителем составляются рабочий и календарный планы. Рабочий план – это предполагаемая структура работы, календарный – планирование и выполнение в установленные сроки конкретных заданий в рамках подготовки ВКР. Когда работа будет готова, она предоставляется на кафедру с полным пакетом документов:

- Магистерская диссертация, оформленная по установленному образцу;
- Отзыв научного руководителя;
- Заявление магистранта о самостоятельном характере работы;
- Заключение научного руководителя об оригинальности ВКР (формируется после проверки на объем заимствований согласно «Положению об обеспечении самостоятельности выполнения письменных работ в СПбГЭУ на основе системы «Анти плагиат»).

К защите ВКР допускаются магистранты, успешно сдавшие государственные экзамены и предоставившие ВКР с полным комплектом документов.

2. НАУЧНОЕ РУКОВОДСТВО И КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Каждому магистранту кафедрой назначается научный руководитель, чьи функциональные обязанности строго определены соответствующим Положением («О государственной итоговой аттестации выпускников ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»)

К ним относятся:

- Выдача магистранту утвержденного заведующим кафедрой задания на разработку ВКР;
- Оказание помощи магистранту в составлении календарного графика работы на весь период выполнения магистерской диссертации;
- Проведение консультаций по вопросам выбора темы и предварительного ее утверждения;
- Оказания помощи магистранту в согласовании структуры ВКР и определения ее рабочего плана;
- Осуществление руководства выполнением магистрантом ВКР в соответствии с календарным графиком и в предусмотренное расписанием учебное время;
- Рекомендация по основной, специальной, справочной литературе;
- Проверка содержания ВКР, замечания, пожелания или требования;
- Проверка текста ВКР в системе «Антиплагиат» и подготовка заключения об оригинальности текста работы;
- Рекомендация о готовности работы и возможности ее защиты в форме отзыва.

В ходе разработки темы магистрант периодически отчитывается перед научным руководителем, уточняет отдельные положения, знакомит его с подобранными материалами и документами. Следует иметь в виду, что за конкретное выполнение поставленных руководителем задач, принятых в работе решений и за достоверность всех данных, приведенных в исследовании, отвечает магистрант – автор ВКР.

Выпускная квалификационная работа подлежит размещению в электронно-библиотечной системе СПбГЭУ и проверке на объем заимствований. Полностью готовая работа подлежит проверке в системе «Антиплагиат». По итогам проверки научный руководитель подготавливает заключение об оригинальности ВКР.

3. ВЫБОР ТЕМЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Качество ВКР во многом зависит от правильного и своевременного выбора ее темы. Перечень тем ВКР, предлагаемых обучающимся, содержится в утвержденной программе государственной итоговой аттестации (ГИА) и доводится до сведения обучающихся за 6 месяцев до начала ГИА.

Тема ВКР должна отражать особенности подготовки магистранта по избранному направлению, соответствовать запросам и нуждам предприятия, являющегося базой выполнения ВКР или местом будущей работы по специальности.

Формулировка темы должна быть краткой, отражать суть работы, содержать название объекта, где выполняется выпускная квалификационная работа (предприятие, структурное подразделение и т.д.).

Тематика ВКР должна отражать основные сферы и направления деятельности магистрантов по направлению 43.04.01 «Сервис» и выполняемые ими функции. В соответствии с требованиями ФГОС основными видами профессиональной деятельности магистров по направлению «Сервис» являются:

- Основной вид деятельности: - научно-исследовательская.
- Дополнительные виды деятельности:
 - организационно-управленческая;
 - проектно-конструкторская.

Для ориентации магистранта в выборе темы, отвечающей требованиям подготовки магистров по направлению 43.04.01 «Сервис», выпускающая кафедра ежегодно составляет перечень рекомендуемых типовых тем ВКР (Приложение 1).

4. НАПИСАНИЕ ВКР

4.1. Составление рабочего плана

После утверждения темы ВКР начинается важнейший период разработки темы, связанный с формированием плана, отбором и изучением источников.

Прежде всего, важно определить структуру работы, т.е. составить рабочий план магистерского исследования. Обычный развернутый рабочий план представляет собой детальный перечень согласующихся разделов и подразделов, а если нужно, то еще пунктов и подпунктов к ним. Количество их определяется содержанием темы.

В магистерской диссертации должны быть представлены: введение, основная часть, заключение, список литературы, приложения (если это необходимо).

4.2. Этапы и сроки написания ВКР

ВКР разрабатывается магистрантами в сроки, предусмотренные графиком учебного процесса. Конкретные сроки написания отдельных разделов указываются в задании, которое подписывается руководителем выпускной квалификационной работы и утверждается заведующим выпускающей кафедры. Законченную ВКР, подписанную руководителем, магистрант представляет на выпускающую кафедру не позднее даты, установленной в задании на проектирование ВКР.

В *таблице 2* представлены виды работ по этапам выполнения ВКР.

4.2.1. Характеристика предварительного этапа

Предварительный этап включает в себя:

- Предварительный выбор темы ВКР и оценку возможности раскрытия данной темы на материалах выбранного объекта.
- Регистрацию в журнале на выпускающей кафедре объекта и темы. Получение бланка задания на магистерское исследование.
- Выбор научного руководителя.
- Уточнение темы ВКР с руководителем и выдача задания на преддипломную

практику.

4.2.2. Характеристика основного этапа

- *Прохождение производственной преддипломной практики и утверждение задания на исследование в рамках ВКР.* Содержание практики согласуется с темой ВКР.

О ходе практики и выполнении индивидуального задания магистрант периодически (не реже 1 раза в неделю) информирует своего научного руководителя.

Не позднее, чем до начала прохождения производственной преддипломной практики, магистрант и научный руководитель формулируют тему ВКР в окончательной редакции и оформляют задание на выполнение квалификационной работы. Форма задания приведена в Приложении 3.

- *Подготовка приказа об утверждении тем и руководителей выпускной квалификационной работы.*

На основании утвержденных заданий до начала прохождения производственной преддипломной практики текущего года выпускающая кафедра подготавливает проект приказа, представляемый ректору Университета на утверждение.

- *Отчет по практике.* Сдача зачета по производственной преддипломной практике.

После окончания практики магистрант обязан отчитаться перед руководителем. В качестве отчета представляются собранные материалы отдельных разделов ВКР по установленной форме.

Практика заканчивается дифференцированным зачётом. Оценка проставляется в экзаменационную ведомость. Результаты прохождения производственной преддипломной практики отражаются в отчете кафедры.

Магистрант, не выполнивший задание по практике и получивший неудовлетворительную оценку, не допускается к дальнейшей работе и рассматривается вопрос о его отчислении из Университета.

- *Исследовательская работа.*

Работа ведется в соответствии с заданием на написание ВКР.

- *Предварительная запись на защиту.*

Магистрант должен предварительно записаться на выпускающей кафедре на защиту ВКР в соответствующую Государственную экзаменационную комиссию на определенную дату. Запись производит секретарь ГЭК не позднее, чем за 2 недели до начала защит ВКР.

ГЭК формируется из числа профессорско-преподавательского состава и научных работников СПбГЭУ, представителей факультетов, а также лиц, приглашаемых из профильных сторонних организаций. Председателем ГЭК утверждается лицо, не работающее в СПбГЭУ, из числа докторов наук, профессоров соответствующего профиля или ведущих специалистов – представителей работодателей соответствующей отрасли.

Расписание работы комиссий утверждается проректором по учебной и методической работе и не менее чем за 30 дней до начала их работы доводится до сведения обучающихся.

Основными функциями государственной экзаменационной комиссии являются:

- определение соответствия подготовки выпускника требованиям образовательного стандарта;

- принятия решения о присвоении квалификации по результатам государственной итоговой аттестации и выдаче выпускнику документа об образовании и квалификации;

- разработка на основании результатов работы государственной экзаменационной комиссии рекомендаций, направленных на совершенствование подготовки обучающегося.

- *Оформление законченной работы.*

Оформление осуществляется в соответствии с Положением о структуре и оформлении письменных работ обучающимися по программам высшего образования (программам магистратуры, специалитета, магистратуры) в ФГБОУ ВО «Санкт-петербургский государственный экономический университет». Выбор и форма представления

иллюстративных (раздаточных) материалов согласуется с научным руководителем магистерской диссертации.

- *Отзыв руководителя.*

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

В отзыве дается:

- общая оценка работы магистранта в ходе выполнения выпускной квалификационной работы;
- оценивается степень самостоятельности работы, соблюдение графика написания ВКР;
- соответствие представленного материала выданному заданию и требованиям настоящих методических указаний, качество оформления ВКР;
- уровень теоретической подготовки магистранта и способность практически применять имеющиеся знания;
- практическое значение ВКР;
- характеристика достоинств и недостатков в работе.

Желательно отметить проявившуюся склонность к определенным видам деятельности (например - исследовательской).

Отзыв завершается рекомендацией ВКР к защите, оценкой работы и целесообразностью присвоения выпускнику квалификации магистра.

Образец оформления отзыва руководителя приведен в Приложении 4.

- *Рецензия на ВКР.*

Рецензирование выпускной квалификационной работы осуществляет специалист с высшим образованием с обязательным наличием ученой степени и\ или ученого звания, не являющийся сотрудником Университета. В рецензии должна быть подтверждена (или не подтверждена) актуальность темы ВКР, в сжатой форме изложен взгляд рецензента на основное содержание работы, отмечены достоинства и недостатки.

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

В рецензии обязательно должно быть указано не менее двух замечаний.

В заключении рецензент дает оценку ВКР (отлично, хорошо, удовлетворительно и неудовлетворительно) и рекомендует (или не рекомендует) присвоить выпускнику квалификацию магистр.

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

Рецензия печатается на бланке учреждения, где работает рецензент, подпись рецензента заверяется печатью организации.

Обучающийся должен быть ознакомлен с рецензией в срок, не позднее, чем за 2 рабочих дня до защиты выпускной квалификационной работы.

Образец оформления рецензии на выпускную квалификационную работу представлен в Приложении 5.

4.2.3. Характеристика заключительного этапа

- *Допуск к защите.*

Кафедра своим решением назначает сроки защиты ВКР и дату сдачи их на кафедру.

К защите выпускной квалификационной работы допускается обучающийся, не

имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по основной образовательной программе.

Магистрант представляет на выпускающую кафедру законченную и оформленную соответствующим образом ВКР, отзыв руководителя и рецензию.

После рецензирования никакие изменения в работе не допускаются.

Законченная работа подписывается магистрантом на последнем листе текста, с указанием даты предоставления работы на кафедру.

ВКР магистрант лично представляет на кафедру в специально отведенное для этого время.

На следующем этапе ВКР представляется на утверждение (подпись) заведующему кафедрой. Заведующий кафедрой проверяет работу по форме и содержанию, определяет соответствие предъявляемым требованиям. Заведующий кафедрой утверждает работу, допускает ее к защите, о чем производит запись на титульном листе. *Без официального допуска выпускные квалификационные работы к защите не принимаются.*

Окончательный вариант ВКР сдается на кафедру не позднее, чем за две недели до дня защиты.

Таблица 2 - Виды работ и их исполнители по этапам проектирования ВКР

Виды работ по этапам магистерского исследования	Код вида работ	Исполнитель работ (участвующие стороны)							
		Магистрант	Научный руководитель ВКР	Рецензент	Специалист по УМР выпускающей кафедры	Заведующий выпускающей кафедры (заместитель)	Секретарь ГЭК	ГЭК	
Предварительный этап									
Выбор объекта исследования	01	X							
Выбор предварительной темы ВКР.	02	X							
Регистрация объекта и темы работы на выпускающей кафедре. Выдача бланков задания.	03	X			X				
Назначение научного руководителя ВКР.	04		X		X	X			
Согласование темы и выдача задания на производственную преддипломную практику.	05	X	X						
Основной этап									
Прохождение практики и утверждение задания на дипломную работу	06	X	X		X	X			
Подготовка приказа об утверждении темы и научных руководителей ВКР.	07				X	X			

Продолжение таблицы 1

Виды работ по этапам магистерского исследования	Код вида работ	Исполнители работ (участвующие стороны)						
		Магистрант	Научный руководитель ВКР	Рецензент	Методист выпускающей кафедры	Заведующий выпускающей кафедры (заместитель)	Секретарь ГЭК	ГЭК
Отчет по практике. Сдача зачета по производственной преддипломной практике .	08	X	X		X			
Исследовательская работа.	09	X	X					
Предварительная запись на защиту.	10	X					X	
Оформление законченной работы.	11	X	X				X	
Отзыв руководителя.	12		X					
Рецензия на ВКР.	13			X				
Заключительный этап								
Допуск к защите.	14	X				X		
Подготовка к защите.	16	X					X	
Защита ВКР	17	X					X	X

4.3. Подбор фактического материала

Успешному написанию выпускной квалификационной работы способствует обстоятельное и творческое изучение источников информации, относящихся к исследуемой теме. К изучению источников информации магистрант приступает сразу же после выбора и утверждения темы выпускной квалификационной работы.

На этом этапе важную роль играет накопленная база данных на электронных носителях. В Санкт-Петербурге магистрант имеет доступ к фондам и собраниям как библиотеки СПбГЭУ, так и Российской национальной библиотеки. В правовых системах сети Internet заложены все нормативно-правовые акты с последовательной динамикой их изменения.

Для написания ВКР следует использовать следующие виды научной литературы:

- Монографии;
- Научные статьи в сборниках научных трудов и журналах;
- Материалы научных конференций;
- Авторефераты диссертаций;
- Учебники, учебные пособия (допускается использование только в исключительных случаях).

Прохождение производственной преддипломной практики - необходимый этап по подбору фактического материала для написания ВКР (собрание первичных документов и статистической информации). Магистрант должен иметь представление о том, что и где он будет изучать, а также какова цель изучения практики.

Перед началом практики руководитель выдаёт магистранту индивидуальное задание на прохождение практики в соответствии с темой выпускной квалификационной работы и объектом исследования, выполнение которого обеспечивает в дальнейшем работу над ВКР. Необходимо помнить, что нужный практический материал собирается и обрабатывается магистрантом-дипломником, который несет ответственность за его достоверность, качественный сбор и обработку.

4.4. Требования к выпускной квалификационной работе

4.4.1. Структура, объем и содержание ВКР

Структура выпускной квалификационной работы определена с Положением о структуре и оформлении письменных работ обучающимися по программам высшего образования (программам бакалавриата, специалитета, магистратуры) в ФГБОУ ВО «Санкт-петербургский государственный экономический университет», утвержденным приказом ректора университета от 27.12.2016г. № 910.

Структурными элементами ВКР являются:

1. Титульный лист
2. Задание на ВКР
3. Реферат.
4. Содержание.
5. Введение.
6. Основная часть.
7. Заключение.
8. Список использованной литературы
9. Приложения.

До титульного листа в отдельные файлы необходимо разместить:

- **Внешнюю Рецензию на ВКР.**
- **Отзыв руководителя.**

После приложений в отдельном файле подшивается **отчет о проверке по системе «Антиплагиат».**

Рекомендуемый объем ВКР 80-90 страниц (без приложений).

ВКР переплетается в виде книги. Наклейка на папку ВКР (на боковой части переплётa с ФИО автора и номер группы) должна быть зафиксирована на папке скотчем или клеем (Приложение 12).

Титульный лист является первой страницей ВКР. Образец титульного листа приведен в Приложении 2.

Задание на ВКР является обязательным элементом.

Задание для выполнения выпускной квалификационной работы разрабатывается руководителем совместно со магистрантом, согласовывается и утверждается выпускающей кафедрой.

Задание раскрывает наименование работы, основное содержание, а также последовательность и поэтапные сроки ее написания и представления законченной выпускной квалификационной работы для защиты.

Задание утверждается заведующим кафедрой и предоставляется в дальнейшем совместно с выпускной квалификационной работы в Государственную экзаменационную комиссию (ГЭК). Образец задания приведен в Приложении 3.

Календарный график выполнения выпускной квалификационной работы разрабатывается магистрантом совместно с руководителем одновременно с заданием. Магистрант должен строго соблюдать календарный график подготовки выпускной квалификационной работы, представляя в установленные сроки научному руководителю выполненные части выпускной квалификационной работы и своевременно осуществляя доработки в соответствии с его замечаниями и пожеланиями.

График включает этапы написания выпускной квалификационной работы с указанием заданных и фактических сроков их выполнения (Приложение 8).

Реферат является важным элементом любой современной научной работы, публикации, отчета и т.п. Его назначение состоит в том, чтобы дать общее представление о выполненной работе, ее достоинствах, отличительных моментах, наиболее интересных результатах. Читатель реферата получает сведения, необходимые для понимания, насколько данная работа входит в сферу его интересов, что полезного для себя он может узнать при ее более детальном изучении.

По объему **реферат** в выпускной квалификационной работе не превышает 1 стр.

Реферат должен содержать:

- сведения об объеме ВКР, количестве иллюстраций, таблиц, приложений, количестве использованных источников;

- перечень ключевых слов. Включает от 5 до 10 слов из текста. Ключевые слова приводятся в именительном падеже и печатаются заглавными буквами в строку через запятую с выравниванием по центру.

- текст реферата должен отражать объект исследования, предмет исследования, цель работы, метод или методологию исследования, результаты работы и их новизну, степень внедрения, экономическую эффективность или значимость работы, прогнозные предположения о развитии объекта исследования. Если ВКР не содержит сведений по какой-либо из перечисленных структурных частей реферата, то в тексте реферата она опускается, при этом последовательность изложения сохраняется. Образец реферата ВКР – в Приложении 6.

Содержание включает: введение, наименование всех глав (разделов),

подразделов, пунктов (если они имеют наименование) основной части, заключение, список использованных источников и приложения с указанием начальных номеров страниц (Приложение 7).

Введение является отдельным, самостоятельным блоком текста работы, который ни в содержании, ни в тексте не обозначается цифрами.

Во введении необходимо отразить следующее:

- обоснование выбора темы, ее актуальность;
- характеристику степени разработанности темы в отечественной и зарубежной науке;
- основную цель и задачи работы;
- объект и предмет исследования;
- представление структуры работы;
- выделить основных авторов, труды которых использовались при написании ВКР (6-7 авторов);
- предполагаемые результаты.

Во введении содержатся только сведения, относящиеся к целям и задачам работы. Недопустимо перегружать его общими рассуждениями, большим количеством цифровых данных.

Цель работы определяет, для чего проводится исследование, что планируется получить в результате. Достижение цели ВКР ориентирует магистрантов на решение выдвинутой проблемы в двух основных направлениях – теоретическом и прикладном. Цель работы надо формулировать кратко и конкретно. Она должна вытекать из актуальности темы.

Задачи работы представляют собой способы достижения поставленной цели. Это этапы, на каждом из которых производится та или иная исследовательская операция (изучение литературы, сбор эмпирических данных, их анализ, построение классификаций, разработка методик и их реализация и т.д.).

Объект исследования – это то, на что направлен процесс познания.

Предмет исследования – это наиболее значимые с теоретической или практической точки зрения свойства, стороны, проявления, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению. Это угол зрения на объект, аспект его рассмотрения, дающий представление о том, что конкретно будет изучаться в объекте, как он будет рассматриваться, какие новые отношения, свойства, функции будут выявляться.

Характеристика *структуры работы* представляет собой краткое содержание глав и параграфов основной части.

Объем введения не должен превышать 3-5 страниц.

Основная часть. В основной части приводят данные, отражающие сущность и основные результаты. Объем основной части должен составлять 90-80% от общего объема ВКР.

В основной части магистерской работы должно быть полно и систематизировано изложено состояние вопроса, которому посвящено данное исследование. Предметом анализа выступают новые идеи, проблемы, возможные подходы к их решению, результаты предыдущих исследований, а также возможные пути достижения поставленных цели и задач. Завершить основную часть желательно обоснованием выбранного направления работы.

Основная часть состоит из трех глав, каждая из которых делится на параграфы в зависимости от темы исследования и его целей. Объем параграфа должен составлять не менее 10 страниц.

Основная часть работы состоит из теоретической (1 глава), аналитической (2 глава) проектной составляющей (3 глава).

В теоретической части проявляется умение магистранта систематизировать существующие разработки и теории по данной проблеме, критически их осмысливать, выделять существенное, оценивать опыт других исследователей, определять главное в изученности темы с позиций современных подходов, аргументировать собственное мнение.

Поскольку в магистерской работе изучается определенная тема, то обзор работ предшественников следует делать только по вопросам выбранной темы. В обзоре литературы не нужно излагать все, что стало известно магистранту из прочитанного и имеет лишь косвенное отношение к его работе.

При изложении спорных вопросов необходимо приводить мнения различных авторов. Если в работе критически рассматривается точка зрения какого-либо автора, при изложении его мысли следует приводить цитаты: только при этом условии критика может быть объективной.

Обязательным при наличии разных подходов к решению изучаемой проблемы является сравнение рекомендаций, содержащихся в действующих инструктивных материалах и работах различных авторов. Только после проведения сравнения следует обосновать свое мнение по спорному вопросу и выдвинуть соответствующие аргументы.

Обращение в тексте ВКР к источникам информации обязательно должно сопровождаться ссылками.

Теоретическая часть является обоснованием будущих разработок, так как позволяет выбрать методологию и методику всестороннего анализа проблемы на основе анализа ответственной и зарубежной научной литературы.

Аналитическая часть работы должна содержать общее описание объекта исследования, анализ изучаемой проблемы на основе изучения состояния конкретных рынков, а также фактические данные (статистика в динамике, фактография в обобщённом виде, данные открытых социологических исследований, результаты собственных исследований автора и пр.), обработанные при помощи современных методик и представленные в виде аналитических выкладок и содержащие обобщения и выводы. В аналитической части целенаправленно анализируется и оценивается действующая практика, выявляются закономерности и тенденции развития объекта исследования на основе использования собранных первичных документов и статистической информации. Результатом анализа, поведённого во второй части работы должно стать определение проблемы, решение которой автор проводит в последней части ВКР. Должны быть приведены расчёты отдельных показателей, используемых в качестве характеристик объекта.

В проектной части проводится обоснование конструктивных предложений автора. От полноты этой части зависит глубина и обоснованность предлагаемых мероприятий, возможность их практического применения.

Проектная часть работы должна включать разработку рекомендаций и мероприятий по решению изучаемой проблемы, а также подтвержденный расчетами анализ результатов использования предложенных мер или обоснование предполагаемых результатов (необходимо представить возможный эффект от предлагаемых в работе мероприятий).

Материалы 2 и 3 разделов должны быть логическим продолжением первой (теоретической) главы и отражать взаимосвязь практики и теории.

Примерный объем каждой главы – 20-25 стр.

Заключение. В заключении формулируются основные выводы и результаты проведенного исследования.

Выводы являются конкретизацией основных положений работы. Здесь не следует помещать новые положения или развивать не вытекающие из содержания работы идеи.

Количество выводов может быть разным, однако должно составлять не менее трех-пяти.

Предложения и рекомендации должны быть органически увязаны с выводами и направлены на повышение эффективности функционирования исследуемого объекта. Выводы и предложения оформляются в виде *тезисов* – кратко сформулированных и пронумерованных положений без развернутой аргументации

Объем заключения должен составлять 3-4 страницы.

Список использованной литературы заканчивает изложение текста выпускной квалификационной работы. В него включают только те издания, которые действительно были изучены и использованы в процессе подготовки работы: нормативно-правовые документы, монографии, учебники, учебные пособия, статьи в периодической печати и т.д.

Список использованных источников должен включать не менее 70 наименований монографических работ, научных статей (нормативные акты не являются ни монографическими работами, ни научными статьями). На каждый источник из списка литературы обязательно должна быть ссылка в тексте. В выпускной квалификационной работе магистра обязательно использование иностранных источников (не менее 20 % от общего списка источников).

Список использованных источников включает основную и дополнительную литературу, использованную при работе над дипломной работой, изложенную в алфавитном порядке по фамилии автора с указанием издательства, место издания (город) и года издания. Правила составления и оформления библиографического списка приведены в п. 4.4.2.

Приложения. В приложение рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной ВКР, которые по каким-либо признакам не могут быть включены в основную часть (большой объем материалов, вспомогательные материалы, нормативные документы и т.д.).

Приложения должны иметь последовательную нумерацию и заголовки, отражающие их содержание. Приложения необходимо располагать в порядке появления ссылок на них в тексте основных разделов. Каждое приложение начинают с новой страницы; слово «Приложение» с соответствующим порядковым номером (например, «Приложение 1») располагают с выравниванием по центру, шрифт полужирный. Требования к оформлению приложений приведены в п. 4.4.2

Ни один из разделов ВКР не может заканчиваться списком, таблицей или рисунком.

Раздаточные материалы выполняются в компьютерном наборе на листах формата А4. На листах указывается тема ВКР, фамилия, имя и отчество дипломника полностью по форме, представленной в Приложении 13. Раздаточный материал тиражируется по количеству членов ГЭК и подшивается в простые пластиковые папки.

4.4.2. Основные требования к оформлению ВКР

К оформлению ВКР предъявляются высокие требования. Государственная экзаменационная комиссия в ходе защиты оценивает не только содержание работы и профессиональные знания будущего магистра, но и умения, навыки и культуру оформления документов на примере ВКР.

ВКР считается *выполненной*, если она содержит все структурные элементы, включает разработку всех разделов основной части и оформлена в соответствии с *требованиями действующих стандартов*. При оформлении работы учитываются

общие требования, изложенные в Положении о структуре и оформлении письменных работ обучающимися по программам высшего образования (программам бакалавриата, специалитета, магистратуры) в ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

Оформление титульного листа. На титульном листе приводят следующие сведения:

- наименование вышестоящей организации: МИНОБРНАУКИ РОССИИ;
- наименование ВУЗа: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»;
- наименование структурного подразделения: Институт магистратуры;
- наименование выпускающей кафедры: кафедра экономики и управления в сфере услуг;
- форма: выпускная квалификационная работа;
- наименование работы: тема ВКР;
- инициалы и фамилия исполнителя работы;
- должность, инициалы и фамилия руководителя;
- указание «Допущен к защите. Зав. кафедрой _____»;
- место и год выполнения работы.

Образец оформления титульного листа ВКР приведен в Приложении 2.

Оформление основного текста:

- Способ оформления текста должен быть единым для всей ВКР. Работа должна быть напечатана на компьютере в текстовом редакторе **Microsoft Word**, шрифт **Times New Roman**, кегль **14** пунктов через **1,5** интервал, без ошибок;
- в тексте не допускаются необоснованные пропуски, произвольные сокращения слов. Применяются только общепринятые сокращения (в т.ч., млн. чел., млн. руб.);
- в работе могут применяться употребляемые в печати термины в сокращенном виде. В таком случае термин один раз полностью расшифровывается. Например, финансово-промышленная группа (ФПГ) и в дальнейшем пишется сокращенно ФПГ;
- текст пишется на одной стороне стандартного листа размером 210x297 мм (формат А4);
- введение, каждый раздел, заключение, список использованных источников, приложения начинаются с новой страницы;
- при изложении текста выдерживается логическая связь. Наименования частей работы полностью отвечают содержанию излагаемого в них материала;
- при перечислении элементов, признаков, группировок и т.п. применяются дефисы, цифры, буквенные обозначения;
- слова в наименованиях не переносятся, точка в их конце не ставится, названия разделов, пунктов, заголовки таблиц, схем и т.п. в конце страницы не пишутся, страница с одной (висячей) строки не начинается;
- нумерация разделов и подразделов должна осуществляться арабскими цифрами. При этом слово «раздел» не упоминается. Разделы ВКР должны иметь порядковую нумерацию в пределах основной ее части и обозначаться арабскими цифрами с точкой, например, 1.1., 1.2., 1.3, 2.1., 2.2., 2.3, 3.1., 3.2 и т.д. с последующим пробелом перед заголовком. Нумерация страниц основного текста и приложений должна быть сквозной. **Номер на титульном листе не ставится!**
- нумерация страниц располагается внизу по центру страницы.
- поля: верхнее – 20 мм; нижнее – 20 мм; левое – 30 мм; правое – 10 мм;
- абзацный отступ – 1,25;

- выравнивание – по ширине;
- перенос слов автоматический *должен быть отключён*.

Заголовки. Каждую главу (раздел) рекомендуется начинать с новой страницы. Заголовки глав (разделов) не должны быть оторваны от текста, а также не должны находиться внизу страницы. Каждая глава должна иметь свой номер.

Текст главы разбивается на параграфы, каждый из которых должен иметь свой номер и заглавие. При необходимости параграф может быть разбит на пункты, каждый из которых должен иметь свой номер и название.

Заголовки глав и параграфов должны отражать их содержание. Заголовки следует печатать с прописной буквы без точки в конце заголовка, не подчеркивая. Слова в заголовках не переносятся.

Каждый следующий параграф начинают на той же странице, где закончен предыдущий.

Таблицы. Данные статистических наблюдений и их обработка, исходная информация для анализа, горизонтальный и вертикальный анализ, как правило, приводятся в таблицах. Таблица – это перечень сведений, числовых данных, приведенных в определенную систему и разнесенных по графам.

Таблицы следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые.

Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным и кратким. Ширина таблицы не должна превышать ширину полосы текста. Слова в названии таблицы, в заголовках граф, в боковике таблицы переносить и сокращать нельзя. В шапке таблицы (как и в боковике) используют не полные наименования единиц (например, метры, рубли, килограммы, штуки), а их принятые сокращения (м, руб., кг, шт.).

При необходимости таблицы можно располагать в альбомном формате.

Таблицы в тексте нумеруют:

- последовательно, арабскими цифрами, сквозной нумерацией, например, *Таблица 1 – Название* ;
- в пределах раздела, например, *Таблица 1.1 - Название*;
- отдельной нумерацией в каждом приложении арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения, например, *Таблица Б.1. (Таблица 1 приведена в Приложении Б)*.

Наименование таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире, например:

Таблица 1 - Производственная программа проектируемого предприятия

Шрифт Times New Roman, кегль 12, 1.5 или 1 интервал.

Таблицы не должны содержать «разрывов», не допускается отрыв шапки от основной части таблицы. Виды таблиц, правила их построения, виды и правила построения графиков и диаграмм приводятся в учебниках по общей теории статистики.

Рисунки. При выполнении ВКР магистрант разрабатывает необходимый иллюстративный материал: диаграммы, графики, схемы и представляет их на рисунках с соответствующими надписями, располагающимися по центру страницы,

Например:

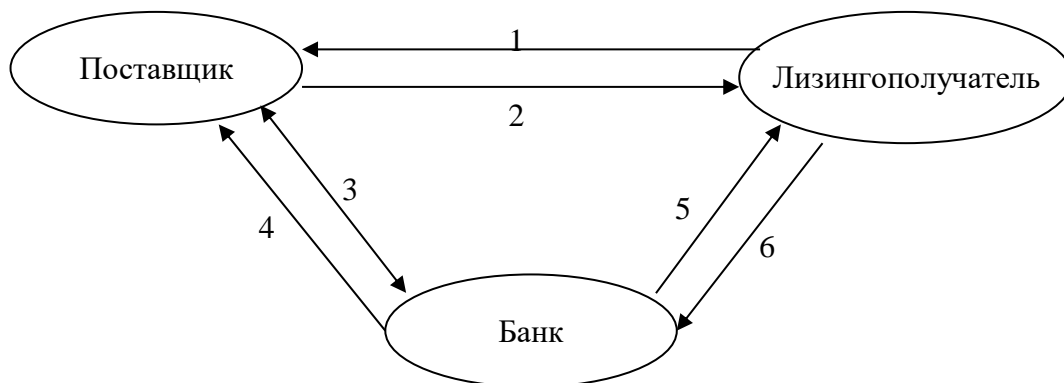


Рисунок 1 - Общая схема лизинговой сделки и финансовых потоков [25]

При построении рисунков рекомендуется использовать встроенные приложения WORD. Рисунки должны быть сгруппированы. Надписи на рисунке выполняются шрифтом 14-го или 12-го кегля. Все внутренние рисуночные тексты и буквенные обозначения должны располагаться в «рамках текста».

Рисунки должны быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. Сканированные иллюстрации в письменных работах не допускаются.

Чертежи выполняются в соответствии с правилами, установленными стандартами Единой системы конструкторской документации (ЕСКД), ГОСТ 2.301-68. Основные буквенные обозначения, применяемые в конструкторских документах всех отраслей, установлены ГОСТ 2.321-84.

Размещение таблиц и рисунков. Таблицу или рисунок размещают в зависимости от их размера:

- под текстом, в котором впервые дана ссылка;
- в тексте на следующей странице после первого упоминания;
- при необходимости в Приложении к дипломной работе.

Таблицы большого размера размещают на нескольких страницах. При переносе таблицы на следующую страницу над ней нужно добавить слова «Продолжение Таблицы ...». Такие таблицы большого размера рекомендуется давать в Приложении. Необходимо давать названия всем графам таблиц.

например,

Таблица 1 - Объем платных услуг населению РФ за 2000-2003 гг. (млн руб.)

Год \ Город	2000	2001	2002	2003
1	2	3	4	5
Москва	231655	245004	250368	253146

-----Разрыв страницы-----

Продолжение (Окончание) Таблицы 1.

1	2	3	4	5
Санкт-Петербург	225498	245011	249875	252643

Таблицы и рисунки должны сопровождаться пояснениями.

На все **таблицы, рисунки и приложения** в тексте ВКР должны быть приведены **ссылки**.

Оформление формул. Уравнения и формулы создаются во встроенном редакторе формул и должны быть выделены из текста в отдельную строку с выравниванием по центру. 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 (+) или 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**).

Формулы в работе следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. Допускается нумерация внутри разделов. В этом случае номер будет состоять из двух элементов: первая цифра - номер раздела, вторая цифра - порядковый номер внутри раздела. Например, 3.1.

Пояснения значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле. В этом случае после формулы ставится запятая.

Пример:

$$X'i > Zlim, \quad (1)$$

где $X'i$ - новый спрос на обслуживание заявок;

$Zlim$ - предельное количество заявок в тайм-слоте, определяемое производственными мощностями.

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках.

Пример: Расчет произведен по формуле (1).

Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения.

Пример:

$$C_I = C_{п} + C_{з} + C_{х} + C_{д}, \quad (Б.3)$$

где $C_{п}$, $C_{з}$, $C_{х}$ - затраты соответственно на приобретение продукции, оформление и выполнение заказа, хранение;

$C_{д}$ - издержки, связанные с дефицитом продукции.

Сноски и ссылки. Ответственным моментом в написании ВКР является обращение к источникам и их использование в работе.

Библиографические ссылки и сноски могут быть оформлены следующими способами:

- **ссылка в тексте на порядковый номер источника** в списке использованной литературы заключается в квадратные скобки, указывается номер страницы, на которую делается ссылка,

например: «На основании статистических данных о целях путешествия иностранных туристов в Российскую Федерацию [8, с.25] ... ».

При ссылках на несколько источников, производится их разделение точкой с запятой: [6, с.32; 5, с.7] или без указания страницы: [4, 7, 25].

- **подстрочные сноски внизу страницы.** В этом случае оформление первоисточников осуществляется с указанием номера страницы, на которую делается ссылка. В тексте ссылка обозначается цифрой.

например: «Матрица Бостонской консалтинговой группы – модель, разработанная

Бостонской консалтинговой группой, помогает менеджерам планировать развитие портфеля (набора) сфер деятельности (предприятий)».¹

Нумерация сносок может быть постраничная или сквозная по всему тексту. При ссылке в тексте на автора произведения в начале указывают его инициалы, а затем фамилию.

Составление и оформление списка используемой литературы. Библиографическое описание – совокупность библиографических сведений о документе, его составной части или группы документов, данных по определенным правилам, необходимых и достаточных для общей характеристики и идентификации документа.

Объектом составления библиографического описания является книга, брошюра, другое разовое однотомное или многотомное издание, а также отдельный том (выпуск) многотомного или серийного издания.

Библиографический список составляется и пополняется в ходе написания ВКР. Даты издания источников должны быть не позднее 5 лет года защиты ВКР.

Последовательность расположения источников в библиографическом списке должна быть следующей:

- Нормативно-правовые документы;
- Книги, брошюры, статьи из периодических изданий, разовые однотомные и многотомные издания отечественных авторов;
- Иностранная литература;
- Источники ИНТЕРНЕТ (с указанием адреса).

В список включаются труды, прямо относящиеся к теме ВКР, и труды общего характера, в которых имеются разделы по теме ВКР.

Источники следует располагать в алфавитном порядке.

Библиографические записи под авторским заголовком размещают в алфавите фамилий и инициалов. Если в списке есть *записи на иностранных языках*, при алфавитной группировке сначала перечисляют работы на русском языке, затем работы на иностранном языке, использующем кириллическую графику, затем работы, написанные в латинской графике, затем работы, написанные в особой графике (арабский, китайский, грузинский и др. языки), если эту графику нужно сохранить. В области примечания указывают язык оригинала.

Каждая библиографическая запись в списке должна иметь свой порядковый номер и начинаться с абзацного отступа.

Библиографические описания для списков составляют по ГОСТ 7.1— 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления», ГОСТ 7.80—2000 «Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления», ГОСТ 7.82— 2001 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления». Название списка должно включать слово список: «Библиографический список», «Список литературы» (а не «Литература» или «Библиография»).

Библиографический список имеет самостоятельное значение, и его следует отличать от перечня затекстовых библиографических ссылок, который находится в неразрывной связи с основным текстом работы и поясняет цитируемые в нем документы (см. ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления»). Оформление библиографической ссылки имеет целый ряд особенностей, связанных со стремлением обеспечить ее большую лаконичность и отличается от библиографического описания по ГОСТ 7.1-2003.

¹ Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. *Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов/Пер. с англ. Под ред. Р.Б. Ноздревой.* – М.: ЮНИТИ, 1998. - 787с.

Возможно *сокращение слов* во всех областях библиографического описания в соответствии с ГОСТом 7.0.12-2011 «Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила» и ГОСТом 7.11-2004 «Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках». *Не допускается сокращать: заглавия, сведения, относящиеся к заглавию, наименование места издания, тематическое название издательства.*

Структура библиографического описания. Согласно российской традиции библиографическое описание предваряет элемент библиографической записи, расположенный перед основным заглавием произведения - **заголовок**. Он обычно включает имя лица.

Книга одного автора:

Петров А.Н. План и рынок / А.Н.Петров ; С.-Петербург. ин-т внешнеэкон. связей, экономики и права, О-во «Знание» Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. - Санкт-Петербург : [б. и.], 2005. - 183 с.

Книга двух авторов:

Сигов В.И. Содержание и сущность процесса глобализации: [препринт] / В.И.Сигов, В.Е.Цой ; Федер. агентство по образованию, С.-Петерб.гос. ун-т экономики и финансов. - Санкт-Петербург: Изд-во СПбГУЭФ, 2005. - 44 с.

Книга трех авторов:

Песоцкая Е.В. Менеджмент: учебник для магистров по направлению «Менеджмент» / Е.В.Песоцкая, О.В.Русецкая, Л.А.Трофимова ; под ред. А.Н.Петрова ; С.-Петерб. гос. ун-т экономики и финансов. - Москва : Юрайт, 2011.-641 с.

Книга 4-х и более авторов:

Основы менеджмента: учебное пособие / Е.В.Песоцкая, Л.Н.Бабкина, В.И.Пилипенко [и др.] ; С.-Петерб. гос. ун-т экономики и финансов, Каф. упр. - Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2004. - 315 с.

Сборник:

1. Санкт-Петербургский гос. ун-т экономики и финансов. Кафедра упр. и планирования социально-экономических процессов им.Ю.А.Лаврикова. Научные записки кафедры управления и планирования социально-экономических процессов им. заслуженного деятеля науки РФ Ю.А.Лаврикова. Вып. 1 / под науч. ред. А.Н.Петрова. - Санкт-Петербург: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. - 283 с.

2. Виктор Валентинович Новожилов - выдающийся ученый и педагог: [сборник] / под ред. В.В.Окрепилова. - Санкт-Петербург: Наука, 2011. - 230 с.

Описание электронных ресурсов:

Электронный ресурс локального доступа:

Бизнес-курс. MBA. Системный анализ в менеджменте [Электронный ресурс] / Всерос. акад. внеш. торговли. - Электрон, текстовые дан. (3,51 Мб). - [Москва] : ИДДК, [2005]. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM); в контейнере. - (Модульная серия «Экономист-международник»).

Электронный ресурс удаленного доступа:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ; ред. Власенко Т. В. ; Web-мастер Козлова Н. В. —Электрон. дан. - М. : Рос. гос. б-ка, 1997. - Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус, англ.

Библиографическое описание составной части документа (аналитическое).

Для идентификации и поиска составной части необходимы сведения о документе, в котором помещена эта часть, поэтому ее описание состоит из двух частей: описание

части, главы, раздела и др., и через // (двойную косую черту) описание источника, в котором помещена часть.

Статья из журнала одного автора:

Петров А. Н. Производственная функция экономики региона / А. Н. Петров // Экономический анализ: теория и практика. - 2011. – № 19 (226). - С. 53-60.

Статья из журнала двух авторов:

Галенко В. П. От института повышения квалификации - к бизнес-школе / В. П. Галенко, В. М. Русинов // Бизнес-образование. - 2007. – № 2 (23). - С. 13-22.

Статья из журнала трех авторов:

Кукор Б. Л. Фитнес для интеллекта : организационно-управленческие работы с интеллектуальными ресурсами организаций малого и среднего бизнеса в условиях вхождения России в ВТО / Б. Л. Кукор, О. Н. Мельников, Н. В. Курьянович // Креативная экономика. - 2007. - № 4. - С. 76-83.

Статья из сборника:

Петров А.Н. Анатомия планового процесса / Петров А.Н., Аронов А.М., Мишина П.С. // Научные записки кафедры управления и планирования социально-экономических процессов им. заслуженного деятеля науки РФ Ю.А.Лаврикова. Вып. 1 / под науч. ред. А.Н.Петрова. - Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2010. - С.23-31.

Оформление Приложения. Материал, дополняющий ВКР, а также таблицы большого размера следует помещать в приложениях. Каждое приложение следует начинать с новой страницы.

Приложения обозначаются либо арабскими цифрами 1, 2, 3..., либо заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв: З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. Допускаются обозначения приложения буквами латинского алфавита за исключением - I и O.

Слово «Приложение» располагают с выравниванием по центру, шрифт полужирный. Название приложения располагают на следующей строке, выравнивание по центру, шрифт полужирный.

Например:

ПРИЛОЖЕНИЕ А
ТЕХНИКО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА №

Приложения располагают после «Библиографического списка» и включают в содержание ВКР. Приложения должны иметь общую с остальной частью документа сквозную нумерацию страниц.

Раздаточный материал к докладу магистранта на защите. В перечень раздаточного материала рекомендуется включать рисунки и таблицы в количестве 4 – 6 страниц (формат А4), иллюстрирующие основные выводы и предложения ВКР.

Количество комплектов раздаточного материала должно соответствовать числу членов ГЭК. Отдельные страницы каждого комплекта должны быть скреплены между собой и пронумерованы.

Пример оформления титульного листа раздаточного материала членам ГЭК к докладу магистранта на защите приведен в Приложении 13.

5. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

5.1. Подготовка к защите

К защите ВКР допускаются магистранты, успешно сдавшие государственные экзамены и предоставившие ВКР с комплектом документов. После получения допуска

магистрант самостоятельно готовится к защите:

- составляет текст доклада продолжительностью не более 7-10 минут, в котором должны быть отражены: актуальность темы, краткое содержание работы, основные выводы и результаты, практическая значимость;
- при необходимости тиражирует иллюстративные материалы;
- готовит ответы на замечания рецензента.

Магистрант обязан в установленный срок подтвердить секретарю ГЭК свою готовность выхода на защиту в соответствии с предварительной записью, получить от него необходимые сведения о дате, времени, месте, очередности и процедуре защиты и неукоснительно выполнять все формальные требования, предъявляемые к организации защиты.

До начала работы ГЭК необходимо оформить и предоставить в деканат института магистратуры лист согласования личных сведений для формирования приложения к ВКР (Приложение 11).

5.2. Защита ВКР

В обязательном порядке в Государственную экзаменационную комиссию магистрантом представляются следующие документы:

1. ВКР.
2. Отзыв руководителя ВКР.
3. Рецензия на ВКР.
4. Заявление магистранта о самостоятельном характере работы (Приложение 10)
5. Заключение научного руководителя об оригинальности ВКР

Магистрант имеет право представить и другие материалы, которые могут способствовать более успешной защите выпускной квалификационной работы (авторские свидетельства, сведения о наградах на различных выставках, о публикациях и т.п.).

Деканат факультета (института магистратуры) представляет на защиту документы о допуске магистрантов к защите и зачетные книжки.

Защита ВКР проводится на открытом заседании Государственной экзаменационной комиссии в форме дискуссии. Состав ГЭК утверждается приказом ректора Университета. Заседания ГЭК проводятся по графику, заранее утвержденному ректором Университета.

Порядок защиты следующий:

Секретарь ГЭК объявляет фамилию, имя, отчество дипломника и тему ВКР.

На защите магистрант кратко (в течение не более 7 минут) излагает основные положения ВКР, иллюстрируя свое сообщение данными, включенными в презентацию (раздаточный материал), облегчающую ознакомление членов государственной экзаменационной комиссии с табличным и иным цифровым материалом. Количество комплектов раздаточного материала соответствует числу членов комиссии.

Структуру доклада рекомендует научный руководитель. Как правило, начинают доклад с обращения к председателю и членам государственной экзаменационной комиссии (ГЭК). В докладе магистрант должен отразить: актуальность темы; теоретические и методические положения, на которых базируется выпускная квалификационная работа; результаты проведенного анализа изучаемого объекта; конкретные предложения по решению проблемы и их обоснование, ожидаемые (или фактические) результаты внедрения предложений.

Выступление не должно включать теоретические положения, заимствованные из литературных или нормативных документов, т.к. они не являются предметом защиты.

По ходу изложения результатов исследования следует ссылаться на рисунки и таблицы презентации (раздаточного материала).

Рисунки и таблицы, выносимые в презентацию (раздаточный материал), согласовываются с научным руководителем. Как правило, для иллюстрации основных положений выносят рисунок цели и задач исследования, таблицу основных технико-экономических показателей деятельности исследуемой организации, логические, классификационные схемы, аналитические таблицы, графики, диаграммы.

После того как зачитан доклад, комиссия задает вопросы по теме исследования. При этом следует помнить, что магистерскую работу необходимо защищать, отвечая, полно и аргументировано на поставленные вопросы.

Члены комиссии задают магистранту вопросы и заслушивают ответы на них. Вопросы могут быть непосредственно по работе либо касаться тех или иных областей профессиональных знаний.

После ответов на вопросы зачитывается отзыв руководителя. Заслушиваются ответы дипломника на замечания руководителя. Магистрант вправе защищать магистерскую работу и в случае отрицательного отзыва.

Секретарь ГЭК зачитывает рецензию на ВКР. Магистрант обязан ответить на замечания рецензента, после этого защита ВКР считается оконченной.

После публичной защиты магистерской работы государственная экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает результаты защиты. При этом учитываются:

- теоретическая и практическая значимость работы;
- качество выполнения и оформления ВКР;
- качество и форма изложения доклада, ответы на вопросы;
- отзыв руководителя и рецензента;
- успеваемость магистранта во время обучения.

Критерии оценки выпускной квалификационной работы:

Оценка ВКР определяется после обсуждения защиты членами ГЭК при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя с учетом оценок, данных рецензентом и руководителем. При равенстве голосов «за» и «против» голос председателя комиссии является решающим.

Критериями выставления оценок на основании выполнения и защиты ВКР являются:

- Степень раскрытия актуальности тематики работы;
- Степень раскрытия и соответствие темы ВКР;
- Корректность постановки задачи исследования и разработки;
- Степень комплексности работы, использование в ней знаний дисциплин всех циклов;
- Использование информационных ресурсов Internet и современных пакетов компьютерных программ и технологий;
- Соответствие подготовки требованиям ФГОС ВО;
- Современный уровень выполнения;
- Оригинальность и новизна полученных результатов;
- Качество оформления ВКР, ее соответствие требованиям нормативных документов;
- Объем и качество выполнения графического материала.

Оценивается работа по 4-х балльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

Оценка качества освоения образовательной программы при защите выпускной квалификационной работы проводится по следующим критериям, применяемым к содержанию выпускной квалификационной работы и его представлению:

- компетентность – способность и умение обучающегося опираться на полученные углубленные знания, умения и сформированные общекультурные и профессиональные компетенции в решении задач профессиональной деятельности, а также профессионально излагать специальную информацию;

- самостоятельность – способность и умение обучающегося самостоятельно решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности;

- научность – способность обучающегося к выполнению и представлению логически завершенной научной работы, умение научно аргументировать и защищать свою точку зрения;

- творческий характер – способность обучающегося к научному творчеству, созданию научной работы, обладающей элементами объективной или субъективной научной новизны;

- актуальность – способность обучающегося к выполнению исследования, в котором имеется социальная потребность;

- проблематичность – способность обучающегося к выявлению и разрешению противоречий между научным знанием и объективной действительностью;

- лаконичность – умение обучающегося кратко и по существу излагать материал, формулировать суждения и умозаключения, выполнять и оформлять выпускную квалификационную работу и докладывать ее основное содержание и результаты в ограниченные периоды времени, кратко и по существу отвечать на вопросы, адресуемые выпускнику в ходе дискуссии на защите выпускной квалификационной работы;

- представительность – умение обучающегося излагать материал, формулировать суждения и умозаключения, докладывать основное содержание и результаты своей работы, отвечать на вопросы, удерживая внимание слушателя;

- достаточный уровень речевой культуры – свободное владение обучающимся русским языком в профессиональном общении;

- достаточный уровень деловой культуры – владение обучающимся навыками профессионального общения (включая публичное выступление) и оформления (документирования) работы в соответствии с установленными требованиями;

- нормативное соответствие – соблюдение обучающимся норм права, морали, профессиональной этики и требований нормоконтроля при выполнении, оформлении и защите выпускной квалификационной работы;

- квалификационный характер – соответствие компетенций, знаний, умений и навыков обучающегося, продемонстрированных при выполнении, оформлении и защите выпускной квалификационной работы, области, объектам и видам профессиональной деятельности, и профессиональным задачам, к которым готовится обучающийся, а также планируемым результатам освоения образовательной программы.

Оценка качества освоения образовательной программы на защите выпускной квалификационной работы проводится по следующим показателям оценивания:

оценка «отлично» выставляется, если выпускная квалификационная работа соответствует всем установленным критериям, а обучающийся приобрел требуемые знания, умения, навыки и компетенции по образовательной программе, грамотно их использует, свободно отвечает на вопросы (раскрывает вопросы) и справляется с практическими заданиями, правильно обосновывает свои ответы (суждения, решения), не допуская ошибок (упущений);

оценка «хорошо» выставляется, если выпускная квалификационная работа соответствует всем установленным критериям, а обучающийся приобрел требуемые

знания, умения, навыки и компетенции по образовательной программе, в целом грамотно их использует, отвечает на вопросы (раскрывает вопросы) и справляется с практическими заданиями, обосновывает свои ответы (суждения, решения), допуская при этом только ошибки (упущения), не затрагивающие существа вопросов (заданий);

оценка «удовлетворительно» выставляется, если выпускная квалификационная работа соответствует всем установленным критериям, а обучающийся приобрел требуемые знания, умения, навыки и компетенции по образовательной программе, в целом грамотно их использует, отвечает на вопросы (раскрывает вопросы) и справляется с практическими заданиями, обосновывает свои ответы (суждения, решения), допуская при этом только незначительные ошибки (упущения) по существу вопросов (заданий);

оценка «неудовлетворительно» выставляется, если выпускная квалификационная работа не соответствует хотя бы одному из установленных критериев и (или) обучающийся не приобрел требуемые знания, умения, навыки и компетенции по образовательной программе, не умеет грамотно их использовать, отвечать на вопросы (раскрывать вопросы) и справляться с практическими заданиями, обосновывать свои ответы (суждения, решения) и (или) допускает при этом грубые ошибки по существу вопросов (заданий).

Оценочный лист защиты ВКР представлен в Приложении 9.

Все решения государственной экзаменационной комиссии оформляются протоколами. Протоколы заседаний ГЭК подписываются председателем и секретарем ГЭК.

Кроме оценки в протоколе, могут быть отмечены практическая значимость работы, наличие элементов научной новизны, степень самостоятельности решения поставленных вопросов и др.; выносится рекомендация об обучении данного магистранта в магистратуре. Качественно выполненные магистерские работы с предложениями, имеющими несомненную практическую ценность, могут быть рекомендованы к внедрению.

По окончании совещания ГЭК оценки и выводы объявляются публично. Государственная экзаменационная комиссия принимает решение о присвоении выпускнику соответствующей квалификации.

Лица, не прошедшие итоговую государственную аттестацию по неуважительной причине или получившие неудовлетворительные оценки, отчисляются из Университета с выдачей справки об обучении, как не выполнившие обязанностей по освоению образовательной программы и выполнению учебного плана. Повторно можно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее чем через 10 месяцев и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена обучающимся. Пройти повторно государственную итоговую аттестацию можно не более двух раз.

Лицам, не проходившим итоговую государственную аттестацию по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), приказом ректора предоставляется возможность пройти повторно государственную итоговую аттестацию без отчисления из вуза, но не позднее шести месяцев начиная с даты, указанной на документе, предъявленном обучающимся.

Для инвалидов I, II групп и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения защиты выпускной квалификационной работы устанавливается с учетом индивидуальных особенностей. Обучающиеся должны не позднее, чем за три месяца до начала государственной итоговой аттестации подать письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении защиты выпускной квалификационной работы.

Прохождение государственных аттестационных испытаний для лиц с ограниченными возможностями здоровья организуется в соответствии с Положением о государственной аттестации выпускников ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

5.3. Порядок апелляции результатов защиты выпускной квалификационной работы

Порядок апелляции результатов защиты выпускной квалификационной работы устанавливается в соответствии с Положением о государственной аттестации выпускников ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

По результатам государственной итоговой аттестации обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменное заявление об апелляции по вопросам, связанным с процедурой проведения государственных аттестационных испытаний, не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Апелляция рассматривается в срок не позднее двух рабочих дней со дня ее подачи в соответствии с утвержденным СПбГЭУ порядком проведения государственных аттестационных испытаний.

Апелляционная комиссия формируется в количестве не менее пяти человек из числа профессорско-преподавательского состава, научных работников университета, не входящих в этом году в состав государственных экзаменационных комиссий. Председателем апелляционной комиссии является ректор. В случае отсутствия ректора председателем является лицо, исполняющее обязанности ректора на основании соответствующего приказа.

Оформленное протоколом решение апелляционной комиссии, подписанное ее председателем, доводится до сведения, подавшего апелляцию обучающегося (под роспись) в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Повторное проведение государственных аттестационных испытаний проводится в присутствии одного из членов апелляционной комиссии.

Повторное прохождение защиты выпускной квалификационной работы должно быть проведено не позднее даты истечения срока обучения обучающегося, подавшего апелляцию, установленного в соответствии с образовательным стандартом. Апелляция на повторное прохождение государственных аттестационных испытаний не принимается.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 - Рекомендуемый перечень тем ВКР

1. Влияние управления качеством на конкурентоспособность предприятия сервиса на международном рынке.
2. Внутренний маркетинг в международных сервисных организациях.
3. Внутрифирменное обучение персонала сервисной организации в системе внутреннего маркетинга.
4. Диверсификация деятельности сервисных предприятий на мировом рынке услуг.
5. Индивидуализация сервиса как средство повышения конкурентоспособности предприятия гостиничного бизнеса на международном рынке.
6. Инновации в международной торговле услугами.
7. Инновационные методы развития инфраструктуры придорожного сервиса автомобильной дороги для обслуживания международных перевозок и туризма.
8. Инновационные технологии повышения качества услуг автосервисного предприятия: российский и мировой опыт.
9. Информационные системы и инновационные телекоммуникационные технологии как основа межстранового сервиса.
10. Использование инфраструктуры международных спортивных соревнований после завершения мероприятия.
11. Использование международного опыта при организации и оказании услуги по рециклингу транспортных средств автовладельцев.
12. Использование международного опыта маркетинга в сфере молодежных специальных событий.
13. Использование международных стандартов в сфере сервиса.
14. Использование международных стандартов для повышения качества обслуживания клиентов при подборе транспортного средства.
15. Контроллинг как метод повышения качества системы управления автомобильного сервисного центра.
16. Корпоративная культура международной сервисной организации: формирование позитивного имиджа на российском рынке.
17. Международный event-менеджмент в ресторанном бизнесе как фактор повышения конкурентоспособности на мировом рынке услуг.
18. Международный event-менеджмент в ресторанном бизнесе.
19. Услуги международных паромных перевозок как фактор развития туристской дестинации.
20. Методы внутреннего маркетинга в международных сервисных организациях.
21. Методы повышения качества услуг в сфере обслуживания в условиях современной экономики.
22. Методы повышения конкурентоспособности предприятий индустрии впечатлений на международном рынке услуг.
23. Механизмы развития инфраструктуры услуг международного делового туризма.

24. Новые подходы к информационному обеспечению придорожного сервиса при освоении внутренних и международных рынков.
25. Организационно-экономический механизм развития велнес-услуг в Республике Беларусь.
26. Организация выставочной деятельности в системе продвижения брендов сервисных организаций на мировой рынок.
27. Организация выставочной деятельности в системе продвижения брендов на мировой рынок.
28. Оценка принятых критериев качества подбора персонала для сферы сервиса: российский и зарубежный опыт.
29. Оценка экологической безопасности сервисных предприятий в условиях глобализации.
30. Оценки влияния качества сервисного обслуживания транспортных средств на экосистему.
31. Повышение эффективности деятельности сервисных предприятий на основе корпоративной идентификации.
32. Повышение эффективности сервисных предприятий на мировом рынке услуг.
33. Применение современных технологий event-услуг в организации политических событий в РФ.
34. Продвижение гастрономического бренда дестинации на мировой рынок услуг.
35. Продвижение туристских услуг Санкт-Петербурга на международный рынок.
36. Проектирование предприятия сервиса в индустрии сетевого киберспорта.
37. Психологические аспекты маркетинговой деятельности предприятия индустрии моды на международном рынке.
38. Развитие МІСЕ-индустрии в условиях глобализации рынков услуг.
39. Развитие инновационных технологий повышения качества услуг автосервисного предприятия с учетом мирового опыта.
40. Развитие инновационных технологий при совершенствовании логистики придорожного сервиса в условиях глобализации.
41. Развитие международного аутсорсинга в сфере услуг.
42. Развитие новых подходов к оценке качества сервиса авторизованного дилерского центра.
43. Развитие событийной и/или конгрессно-выставочной деятельности.
44. Развитие технологии и сервиса предоставления государственных услуг.
45. Развитие трансграничной торговли услугами с использованием Интернет-технологий.
46. Развитие услуг ассесмент-центра в кадровом агентстве.
47. Разработка алгоритма отбора и адаптации контактного персонала сервисной организации с учетом российского и зарубежного опыта.
48. Разработка концепции ассесмент-центра в международной сервисной организации.

49. Разработка механизма повышения конкурентоспособности автосервисного предприятия в условиях вступления России в ВТО.
50. Разработка предложений по продвижению сервисных услуг на российском и международном рынках.
51. Разработка предложений по развитию Санкт-Петербурга как международного конгрессно-выставочного центра.
52. Разработка программы обучения персонала в event-индустрии взаимодействию с различными типами клиентов.
53. Разработка сервисной концепции развития внутреннего и въездного медицинского туризма.
54. Разработка технологии формирования лояльности потребителей event-услуг.
55. Роль кемпингов в развитии международных рынков услуг.
56. Сервис и модернизация технических средств реабилитации лиц с ограниченными возможностями с учетом мирового опыта.
57. Совершенствование ассистанских услуг для автовладельцев на трассах федерального и международного значения.
58. Совершенствование внутрифирменного обучения персонала в сервисной организации.
59. Совершенствование деятельности сервисных предприятий на основе экологического менеджмента: российский и зарубежный опыт.
60. Совершенствование системы рециклинга сервисных предприятий с учетом мирового опыта.
61. Современные информационные технологии как фактор повышения эффективности сферы услуг.
62. Создание event-компаний на современном рынке специальных международных событий.
63. Управление СПА-объектами в условиях глобальной экономики на рынке услуг в крупном городе.
64. Формирование клиентоориентированности персонала методами внутреннего маркетинга в сервисных организациях.
65. Формирование конкурентоспособного на мировом рынке курортного сервиса на полуострове Крым.
66. Формирование лояльности персонала сервисной организации методами внутреннего маркетинга.
67. Формирование новой организационной культуры автосервисных предприятий на основе принципов системы менеджмента качества и адаптации международного опыта.
68. Экономическая эффективность внедрения и контроля стандартов обслуживания в сфере услуг международного сервиса.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 - Форма титульного листа

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт магистратуры

Магистерская программа:

Сервисная экономика: международные рынки услуг

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)**

на тему:

« _____ »

Направление _____
(код, наименование)

Обучающийся 2 курса группы _____

Очная форма обучения

(Ф.И.О.)

(подпись)

Научный руководитель обучающегося

(ученая степень, ученое звание, ФИО)

(подпись)

Рецензент

(должность, ФИО)

Нормоконтроль пройден « ___ » _____ 2019 г.

(подпись лица, проводившего нормоконтроль/расшифровка)

«Допущен(а) к защите» « ___ » _____ 2019 г.

Зав. кафедрой / Руководитель программы

(ученая степень, ученое звание, ФИО)

(подпись)

Санкт-Петербург
2020

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 - Форма задания на выполнение ВКР

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт магистратуры

Магистерская программа

Сервисная экономика: международные рынки услуг

УТВЕРЖДАЮ:

Руководитель программы _____
(наименование)

(ФИО)

(подпись)

« ____ » _____ 2020 г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение ВКР (магистерской диссертации)

обучающемуся _____ группы _____
(ФИО)

1. Тема ВКР (магистерской диссертации):

2. Цель и задачи ВКР (магистерской диссертации):

3. Срок сдачи оформленной ВКР (магистерской диссертации)

(с сопроводительными документами): « ____ » _____ 2019 г.

4. *ОБОРОТ ЛИСТА* Перечень вопросов, подлежащих разработке и изложению в ВКР (магистерской диссертации):

5. Консультанты по смежным вопросам ВКР (магистерской диссертации):
(с указанием относящихся к ним разделов работы):

(указываются только при наличии, в случае отсутствия ставится прочерк)

« ___ » _____ 2020 г.

Научный руководитель обучающегося

_____/_____
(подпись) (уч. звание, уч. степень, ФИО)

Обучающийся _____/_____
(подпись) (ФИО)

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 - Форма отзыва на ВКР

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт магистратуры

Направление подготовки - 43.04.01 – Сервис

Магистерская программа:

Сервисная экономика: международные рынки услуг

**ОТЗЫВ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
(МАГИСТЕРСКУЮ ДИССЕРТАЦИЮ)**

(ФИО полностью)

группа _____

на тему: «_____»

Краткое содержание

Практическая и научная значимость

Недостатки

Общий вывод:

Диссертация рекомендуется к защите с оценкой «_____».

Научный руководитель обучающегося:

(ученая степень, ученое звание, ФИО)

(подпись)

Дата: «__» _____ 2020 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5 - Пример оформления рецензии

На бланке рецензента

**РЕЦЕНЗИЯ НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
(МАГИСТЕРСКУЮ ДИССЕРТАЦИЮ)**

(ФИО полностью)

группа _____

Рецензент: *(должность, ФИО)*

Тема: « _____ »

1. Актуальность темы:

2. Наиболее существенные выводы и рекомендации:

3. Практическая ценность разработок автора:

4. Наличие недостатков:

5. Общий вывод:

Диссертация рекомендуется к защите с оценкой « _____ ».

Рецензент: _____
(должность, ФИО)

(подпись)

М.П.

Дата: « ____ » _____ 2020 г.



ПРИЛОЖЕНИЕ 6 - Образец реферата ВКР
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт магистратуры

Магистерская программа _____

(наименование)

ВКР (магистерская диссертация) на тему: « _____
_____ »

Направление _____

(код, наименование)

Обучающийся 2 курса группы _____ Очная форма обучения

ФИО _____ / _____
(подпись)

РЕФЕРАТ

с. __, рис. __, табл. __, прил. __

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА *(указать 5-10 слов)*

Объект исследования –

Предмет исследования –

Цель работы – разработка ...

Методы и методология исследования:

В процессе работы проводился ...

В результате разработаны ...

Степень внедрения – результаты внедрены/приняты к внедрению
(внедрение/принятие к внедрению указывается только при наличии справки о внедрении. Во всех остальных случаях этот пункт из реферата исключается).

ПРИЛОЖЕНИЕ 7 - Пример оформления содержания

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
1. НАЗВАНИЕ ГЛАВЫ	8
1.1. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА.....	8
1.2. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА.....	
1.3. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА	
2. НАЗВАНИЕ ГЛАВЫ	
2.1. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА.....	
2.2. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА.....	
2.3. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА.....	
2.4. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА.....	
2.5. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА.....	
2.6. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА.....	
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	
Приложение А. НАЗВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ.....	
Приложение Б. НАЗВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ.....	

**ПРИЛОЖЕНИЕ 8 - ГРАФИК выполнения выпускной квалификационной работы
магистрантом _____**

№ п/п	Содержание работы	Сроки выполнения	Контрольная дата выполнения	Дополнительные контрольные сроки, установленные научным руководителем	Дата фактического выполнения	Подпись научного руководителя
1	Составление плана					
2	Составление библиографии					
3	Изучение теоретического материала					
4	Написание 1 главы					
5	Написание 2 главы					
6	Написание 3 главы					
8	Оформление ВКР					
9	Представление работы на кафедру (первый допуск)					
10	Получение отзыва руководителя					
11	Представление работы на рецензию					
12	Оформление допуска к защите (итоговая предзащита) и сдача ВКР на кафедру					
13	Подготовка доклада и иллюстративного материала к защите					

Магистрант _____
(подпись) _____ (ФИО)

« » 2020 г.

«Согласовано»

Руководитель _____

(учёная степень, учёное звание, ФИО)

« » _____ 2020 г.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 9 - ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ
защиты магистерской диссертации**

Тема магистерской диссертации _____

Студент/ка) _____

Институт магистратуры

Кафедра *Экономики и управления в сфере услуг* Группа _____

Направление 43.04.01. Сервис

Магистерская программа *Организация управления туристскими дестинациями*

Член ГЭК _____

(Фамилия Имя Отчество, место работы, должность, ученое звание, степень)

Оценочная матрица членов ГЭК

№	Показатели оценки ВКР	Оценка				Интегральная
		Дифференцированная				
		5	4	3	2	
Критерии оценки ВКР						
1	Степень раскрытия актуальности тематики работы					
2	Степень раскрытия и соответствие темы ВКР					
3	Корректность постановки задачи исследования и разработки					
4	Оригинальность и новизна полученных результатов, научных, конструкторских и технологических решений					
5	Степень комплексности работы, использование в ней знаний дисциплин всех циклов					
6	Использование информационных ресурсов Internet и современных пакетов компьютерных программ и технологий					
7	Соответствие подготовки требованиям ФГОС ВПО					
8	Современный уровень выполнения					
9	Оригинальность и новизна полученных результатов					
10	Качество оформления пояснительной записки; ее соответствие требованиям нормативных документов					
11	Объем и качество выполнения графического материала					
Показатели защиты						
12	Качество защиты					
13	Уровень ответов					
Отзывы руководителя и рецензента						
14	Оценка руководителя					
15	Оценка рецензента					
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА						

« ____ » _____ 20 ____ г.

_____ (подпись)

_____ ФИО

ПРИЛОЖЕНИЕ 10
ЗАЯВЛЕНИЕ О САМОСТОЯТЕЛЬНОМ ХАРАКТЕРЕ ПИСЬМЕННОЙ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Я, _____,

Ф.И.О. полностью

магистрант(ка) 2 курса направления 43.04.01 «Сервис», заявляю, что в моей письменной выпускной квалификационной работе на тему

«_____»

_____»,

представленной в Государственную аттестационную комиссию для публичной защиты, соблюдены правила профессиональной этики, не допускающие наличие плагиата, фальсификации и ложного цитирования.

Все прямые заимствования из печатных и электронных источников, а также из защищенных ранее письменных работ, кандидатских и докторских диссертаций, имеют соответствующие ссылки.

Я ознакомлен(а) с действующим в СПбГЭУ Положением о проверке выпускных квалификационных работ обучающихся на наличие заимствований, согласно которому при обнаружении плагиата и/или попытки фальсификации выпускная квалификационная работа к защите не допускается.

дата

подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ 11
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ ЛИЧНЫХ СВЕДЕНИЙ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ
ПРИЛОЖЕНИЯ К ДИПЛОМУ

(вкладывается в личное дело выпускника)

Ф.И.О. выпускника _____

Для иностранных граждан - русскоязычная транскрипция Ф.И.О. в именительном падеже:

В приложении к диплому специалиста прошу указать (не указывать) следующие сведения:

		Указать	Не указывать
1.	Форма обучения (очная, заочная)		
2.	Наименование магистерской программы		
3.	Сведения об освоении части образовательной программы в другой организации		
4.	Пройдено ускоренное обучение по образовательной программе (только для сокращенных сроков обучения)		
5.	Факультативные дисциплины		

Дата _____

Подпись _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 12 - Форма наклейки основных данных титульного листа

Для магистрантов ОЧНОЙ формы обучения:

Институт магистратуры
Направление _____
ОЧНОЕ отделение
Кафедра экономики и управления в сфере услуг (кафедра Сервисной и конгресс но-выставочной деятельности) ФИО _____
Тема: _____

Санкт-Петербург 202_ год

Для магистрантов ЗАОЧНОЙ формы обучения

Институт магистратуры
Направление _____
ЗАОЧНОЕ отделение
Кафедра экономики и управления в сфере услуг (кафедра Сервисной и конгресс но-выставочной деятельности) ФИО _____
Тема: _____

Санкт-Петербург 202_ год

Страница с выпускными данными

Учебно-методическое издание

**ПОДГОТОВКА И ЗАЩИТА
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Методические указания по выполнению
и защите выпускной квалификационной работы
Направление подготовки 43.04.01. Сервис,
Магистерская программа «Сервисная экономика: международные рынки
услуг»

Составитель:

д. экон. наук, проф. Л.В. Хорева

Размещено в электронной библиотеке (орас.unescop.ru) Санкт-Петербургского государственного экономического университета в авторской редакции с электронного оригинал-макета, представленного составителем.