МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

ПОДГОТОВКА И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Методические указания по выполнению
и защите выпускной квалификационной работы
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»,
направленность (профиль) «Конгрессно-выставочная деятельность»

Санкт-Петербург
2017

Рассмотрено и утверждено методическим советом факультета сервиса, туризма и гостеприимства
протокол № 2 от 12.10.2017 г.

Подготовка и защита выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс]: методические рекомендации по выполнению и защите выпускной квалификационной работы: направление подготовки 43.03.01 «Сервис», направленность «Конгрессно-выставочная деятельность» / С.-Петерб. гос. экон. ун-т; сост.: О.Н. Кострюкова, К.В. Михайлова – Санкт-Петербург, 2017.

В методических рекомендациях «Подготовка и защита выпускной квалификационной работы» даются методические материалы по выполнению и защите выпускной квалификационной работы: организация выполнения и структурные элементы выпускной квалификационной работы, содержание основной части, требования к оформлению и порядок формирования выпускной квалификационной работы.

Составители: к.э.н., профессор О.Н. Кострюкова
к.э.н., ст. преподаватель К.В. Михайлова

Рецензент: д.э.н., профессор Хорева Л.В.

© СПбГЭУ, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ.....4
1.1. Место выпускной квалификационной работы в системе подготовки бакалавров 4
1.2. Цели и задачи выпускной квалификационной работы 4
1.3. Объект выпускной квалификационной работы 5
1.4. Форма выпускной квалификационной работы 6
1.5. Этапы и сроки выполнения выпускной квалификационной работы **.....6**
2. НАУЧНОЕ РУКОВОДСТВО И КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ.....12
3. ВЫБОР ТЕМЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ 13
3.1. Тематика выпускных квалификационных работ.....13
4. НАПИСАНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ.....14
4.1. Составление рабочего плана 14
4.2. Подбор фактического материала.....14
4.3. Требования к выпускной квалификационной работе.....14
4.3.1. СТРУКТУРНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ.....14
4.3.2. СОДЕРЖАНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ 17
4.3.3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ 22
4.3.4. Порядок формирования выпускной квалификационной работы.....31
5. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ 32
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 37
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 40
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 40
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 41
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 43
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. 44
ПРИЛОЖЕНИЕ 6. 45
ПРИЛОЖЕНИЕ 7 47
ПРИЛОЖЕНИЕ 8 48
ПРИЛОЖЕНИЕ 9 49
ПРИЛОЖЕНИЕ 10 50

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящие методические указания предназначены для студентов – выпускников, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис».

Методические указания разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

В методических указаниях изложены состав и последовательность этапов выполнения основных разделов выпускной квалификационной работы, рекомендации по оформлению выпускной квалификационной работы и иллюстративного материала, а также порядок защиты в Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК).

1.1. Место выпускной квалификационной работы в системе подготовки бакалавров

Защита выпускной квалификационной работы является обязательным аттестационным испытанием итоговой государственной аттестации бакалавра направления 43.03.01 «Сервис».

Выпускная квалификационная работа является завершающим этапом обучения по программе высшего образования, в которой выпускник должен показать свои способности решать сложные задачи в организации и управлении предприятиями сервиса, умение обосновывать и защищать результаты исследования перед государственной экзаменационной комиссией по приему и защите выпускной квалификационной работы (ГЭК).

Выпускная квалификационная работа представляет собой законченную разработку, в которой рассматриваются задачи сферы сервиса. Выпускная квалификационная работа должна отражать знания в области организации деятельности сервисных предприятий, показывать уровень его профессиональной подготовки, владение профессиональными технологиями, умения разрабатывать новые подходы к решению задач сферы сервиса.

Выпускная работа бакалавра сервиса выполняется на базе теоретических знаний и практических навыков, полученных в течение всего срока обучения с использованием знаний, полученных студентом в процессе прохождения практик.

Выпускные квалификационные работы могут основываться на обобщении выполненных курсовых работ и проектов и подготавливаться к защите в завершающий период теоретического обучения.

Выпускные квалификационные работы подлежат размещению в электронно-библиотечной системе СПбГЭУ и проверке на объем заимствований.

1.2. Цели и задачи выпускной квалификационной работы

Целями выпускной квалификационной работы являются:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по направлению подготовки и применение этих знаний при решении конкретных экономических и социальных задач в рыночных условиях;
- развитие умений и навыков ведения самостоятельной работы с нормативно-правовой, отчетной, статистической и плановой документацией, методическими материалами и литературой;
- применение методик анализа, исследования, экспериментирования при решении определенных задач в ВКР;
- определение уровня теоретических и практических знаний студентов, в также умение их применять для решения конкретных практических задач сферы сервиса.

При постановке и решении конкретных производственных задач студент должен:

- теоретически обосновывать и раскрывать сущность основных понятий и проблем, связанных с избранной темой;
- правильно применять теоретические положения математических и естественнонаучных дисциплин;
- уметь анализировать действующие международные и национальные нормативно-правовые документы;
- владеть методиками анализа, исследования, проектирования при решении разрабатываемых задач;
- уметь использовать современные методы технико-экономического анализа, прикладные программные продукты;
- применять передовые достижения науки и техники и обосновывать целесообразность их внедрения;
- уметь изыскивать пути (способы, методы) решения проблем, исследуемых в рамках конкретного направления профессиональной деятельности;
- формировать научно - обоснованные выводы, предложения и рекомендации по решению профессиональных задач.

В выпускной квалификационной работе должна быть комплексно решена исследовательская или проектная задача по вопросам организации конгрессно-выставочной деятельности и процесса подготовки, организации и проведения мероприятий различного вида и направленности.

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

ВКР выполняется студентом самостоятельно, носит творческий характер и содержит результаты, полученные лично автором. В процессе выполнения ВКР студент должен обосновать ценность и значение выбранной темы для осуществления конкретного вида сервисной деятельности, выявить определенные недостатки и проблемы, сделать выводы и разработать рекомендации на основе проведенного анализа по повышению эффективности работы.

Результатами исследования, проведенного в выпускной квалификационной работе, должны стать обоснованные и аргументированные предложения, выдвигаемые автором в адрес объекта исследования, имеющие практическую и теоретическую ценность и обладающие элементами новизны.

1.3. Объект выпускной квалификационной работы

Объектами профессиональной деятельности бакалавра сервиса являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;

– первичные трудовые коллективы;
– выставки различной направленности, научно-представительские и другие мероприятия различного вида, направленности и тематики;
– субъекты и объекты конгрессно-выставочного рынка дестинации;
– индустрия встреч;
– профессиональные организаторы торгово-промышленных и иных видов выставок, конференций и других мероприятий.

1.4. Форма выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме бакалаврской работы.

Бакалаврская работа ориентирована на решение задач, связанных с необходимостью выявления закономерностей, тенденций, исследованием проблематики, разработкой прогнозов, выводов по результатам анализа, предложений по совершенствованию деятельности по оказанию услуг, проектированию новых сервисных продуктов и услуг и совершенствованию существующих, созданию новых инструктивных и нормативных материалов и т.д. Полученные результаты должны быть дополнены комплексом разработанных мероприятий или предложений по их использованию в практической деятельности предприятия – объекта бакалаврской работы. Бакалаврская работа должна содержать развернутую аналитическую и исследовательскую части, широкий анализ информации по рассматриваемой проблеме и обоснование предложений по ее решению.

Автор выпускной квалификационной работы несет нравственную и юридическую ответственность за сведения, приводимые в бакалаврской работе, за порядок использования фактического материала, достоверность, обоснованность выводов и содержание организационно – технических мероприятий.

1.5. Этапы и сроки выполнения выпускной квалификационной работы

ВКР разрабатывается студентами 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 выпускную квалификационную работу, подписанную руководителем, студент представляет на выпускающую кафедру не позднее даты, установленной в задании на выпускную квалификационную работу. В таблице 1 представлены виды работ по этапам выполнения выпускной квалификационной работы.

Характеристика предварительного этапа.

Предварительный этап включает в себя:

- выбор студентом объекта исследования;
- предварительный выбор темы выпускной квалификационной работы и оценку возможности раскрытия данной темы на материалах выбранного объекта;
- выбор руководителя выпускной квалификационной работы;
- уточнение темы выпускной квалификационной работы;
- регистрация в журнале на выпускающей кафедре объекта и темы;
- получение бланка задания на разработку выпускной квалификационной работы;
- подготовка приказа об утверждении тем и руководителей выпускной квалификационной работы;
- прохождение производственной преддипломной практики и утверждение задания на исследование в рамках выпускной квалификационной работы;
- подготовка и сдача отчета по практике. Сдача зачета по производственной преддипломной практике;

- допуск к прохождению итоговой государственной аттестации.

База производственной преддипломной практики должна соответствовать объекту выпускной квалификационной работы (см. п.1.3.).

Производственная преддипломная практика заканчивается зачётом. Оценка проставляется в экзаменационную ведомость. Результаты прохождения производственной преддипломной практики отражаются в отчете кафедры. Студент, не выполнивший задание по практике и получивший неудовлетворительную оценку, не допускается к дальнейшей работе и рассматривается вопрос об его отчислении из Университета.

К государственным итоговым аттестационным испытаниям допускаются студенты, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план по ООП по имеющему государственную аккредитацию направлению подготовки высшего образования.

Характеристика основного этапа

Основной этап включает:

1. Написание бакалаврской работы в форме проектной или исследовательской работы . Работа ведется в соответствии с заданием на разработку выпускной квалификационной работы.
2. Прохождение предзащиты бакалаврской работы
3. Доработка бакалаврской работы по итогам предзащиты
4. Оформление бакалаврской работы.

Оформление осуществляется в соответствии с п. 4.3.3 настоящих методических указаний.

5. Прохождение нормо-контроля на выпускающей кафедре
6. Проверка работы на наличие заимствований

Допуск к защите выпускной квалификационной работы осуществляется с учетом размещения выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе Университета и ее проверки на объем заимствований на основе системы «Антиплагиат».

7. Получение отзыва на бакалаврскую работу у руководителя.

Необходимым условием допуска к защите ВКР является наличие отзыва руководителя.

8. Сдача бакалаврской работы на кафедру

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

Выпускную квалификационную работу студент лично представляет на кафедру в специально отведенное для этого время, с целью прохождения процедуры допуска к защите, что подтверждается наложением соответствующей резолюции заведующего кафедрой на титульном листе работы. Без официального допуска выпускные квалификационные работы к защите не принимаются.

Характеристика заключительного этапа

Заключительный этап включает:

1. Допуск ВКР к защите.
2. Запись на защиту бакалаврской работы в ГЭК

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

ГЭК формируются из профессорско-преподавательского состава и научных работников СПбГЭУ, представителей факультета, а также лиц, приглашаемых из профильных сторонних организаций.

На период проведения государственной аттестации для обеспечения работы ГЭК приказом ректора утверждаются секретари из числа профессорско-преподавательского состава, учебно-вспомогательного персонала, административных или научных работников СПбГЭУ, которые не являются членами ГЭК.

Таблица 1.

Виды работ и их исполнители по этапам разработки ВКР

Виды работ по этапам разработки ВКР	Код вида работ	Студент	Руководитель ВКР	Специалист выпускающей кафедры	Заведующий выпускающей кафедры (заместитель)	Декан факультета	Секретарь ГЭК	ГЭК
Предварительный этап								
Выбор объекта исследования	01	X						
Предварительный выбор темы выпускной квалификационной работы и оценка возможности раскрытия данной темы на материалах выбранного объекта	02	X						
Выбор руководителя выпускной квалификационной работы	03	X	X		X			
Уточнение темы выпускной квалификационной работы	04	X	X					
Регистрация в журнале на выпускающей кафедре объекта и темы	05	X						
Получение бланка задания на разработку выпускной квалификационной работы	06	X	X		X			
Подготовка приказа об утверждении тем и руководителей выпускной квалификационной работы	07		X	X	X	X		
Прохождение производственной преддипломной практики и утверждение задания на исследование в рамках выпускной квалификационной работы	08	X	X		X			

Подготовка отчета по практике и сдача отчета на кафедру	09	X	X					
Сдача зачета по производственной преддипломной практике	10	X	X					
Допуск к прохождению итоговой государственной аттестации	11					X		
Основной этап								
Написание бакалаврской работы в соответствии с полученным заданием	12	X	X					
Прохождение предзащиты бакалаврской работы	13	X	X		X			
Доработка бакалаврской работы по итогам предзащиты	14	X	X					
Оформление бакалаврской работы	15	X					X	
Прохождение нормо-контроля на выпускающей кафедре	16	X		X			X	
Проверка работы на наличие заимствований	17	X	X					
Получение отзыва научного руководителя	18		X					
Сдача бакалаврской работы на кафедру	19	X		X				
Заключительный этап								
Допуск ВКР к защите	20	X	X		X			
Запись на защиту бакалаврской работы в ГЭК	21	X	X				X	
Подготовка к защите	22	X						
Оформление иллюстративных материалов	23	X					X	
Защита выпускной квалификационной работы	24	X					X	X

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

3. Подготовка к защите.

После получения допуска студент самостоятельно готовится к защите:

- составляет текст доклада продолжительностью не более 10 минут, в котором должны быть отражены: актуальность темы, краткое содержание работы, основные выводы и результаты, практическая значимость.

Доклад студента на защите строится в последовательности:

– обоснование актуальности темы и ее практической значимости;

– краткая характеристика объекта исследования;

– теоретические и методологические положения, на которых базируется выпускная квалификационная работа;

– результаты практического исследования и анализа по изучаемой проблеме;

– выводы, предложения, рекомендации по решению поставленной в выпускной квалификационной работе проблемы, оценка возможности их реализации и эффективности.

Подготовка текста выступления предполагает:

– разработку и написание плана выступления;

– разработку и написание основного текста выступления и краткого конспекта;

– заучивание и пробное оглашение текста выступления.

При разработке плана выступления студенту следует учесть ряд существенных моментов:

– необходимо оценить запас знаний, имеющийся по заданной теме, подобрать цитаты, дополнительную информацию (например, из периодической печати);

– следует продумать, какие могут возникнуть вопросы у членов ГЭК по ходу изложения;

– при составлении общего плана изложения обязательно включить в него обращение к аудитории, вступление и заключение;

– каждый раздел выступления рекомендуется подытожить одним-тремя выводами;

– следует выделить в плане ключевые моменты речи, на которых предполагается остановиться, проверить наличие логической связи между всеми пунктами плана выступления.

Написание текста — наиболее трудоемкий этап подготовки выступления. При написании текста выступления предлагается воспользоваться практическими рекомендациями по его составлению:

– в каждом разделе выступления желательно предусмотреть введение в раздел, констатацию, аргументацию, кульминацию, выводы по разделу, логический переход к следующей части выступления;

– следует избегать громоздких фраз, рекомендуется делить текст на простые предложения, что значительно облегчит заучивание текста, а для аудитории — восприятие в процессе защиты;

– необходимо найти оптимальную пропорцию между размерами частей текста, отведенными соответственно для изложения теории и практики;

– не следует злоупотреблять цифрами, их обилие может запутать не только слушателей, но и выступающего;

– рекомендуется избегать пространных цитат, необходимо использовать пространство текста, прежде всего для того, чтобы донести до аудитории собственные суждения;

– выводы должны быть предельно конкретными и убедительными;

– текст выступления следует завершить точными фразами, выражающими уверенность в правоте приведенной аргументации и целесообразности предложений студента, по решению поставленной в выпускной квалификационной работе проблемы;

– черновик текста необходимо тщательно отредактировать, наиболее важные места рекомендуется выделить курсивом или подчеркиванием;

– окончательный вариант текста следует распечатать через 1,5–2 интервала для удобства чтения (кроме того, в такой текст можно в последний момент внести дополнения и изменения), выводы лучше предварить словом «Выводы», желательно проставить нумерацию разделов и дать названия вступительной и заключительной частям выступления, общие выводы лучше всего вынести на отдельный лист.

4. Оформление иллюстративных материалов.

Предварительно отобранный и согласованный с руководителем иллюстративный материал оформляется студентом в соответствии с установленными требованиями. Выбор и форма представления иллюстративных (раздаточных) материалов согласуется с научным руководителем работы.

До начала работы ГЭК необходимо оформить и предоставить в деканат факультета сервиса, туризма и гостеприимства лист согласования личных сведений для формирования приложения к диплому (приложение 5).

5. Защита выпускной квалификационной работы.

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

1. Выпускная квалификационная работа.
2. Отзыв руководителя выпускной квалификационной работы

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

Деканат факультета представляет на защиту документы о допуске студентов к защите и зачетные книжки.

Порядок защиты выпускной квалификационной работы представлен в п. 5 настоящих методических указаний.

2. НАУЧНОЕ РУКОВОДСТВО И КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Руководитель выпускной квалификационной работы выбирается студентом самостоятельно или назначается решением кафедры в соответствии с заявленной тематикой.

При взаимодействии с руководителем студент обязан уточнить тему выпускной квалификационной работы и получить задание на выполнение ВКР и на производственную преддипломную практику. Задание на выполнение ВКР утверждается заведующим кафедрой. Студент обязан в установленные сроки, согласно графику консультаций, обращаться к руководителю и представлять материалы по этапам разработки выпускной квалификационной работы. О ходе практики и выполнении индивидуального задания студент периодически (не реже 1 раза в неделю) информирует своего научного руководителя.

Не позднее, чем до начала производственной преддипломной практики, студент и научный руководитель формулируют тему выпускной квалификационной работы в окончательной редакции.

Перед началом производственной преддипломной практики руководитель ВКР выдаёт студенту индивидуальное задание на её прохождение в соответствии с темой выпускной квалификационной работы и объектом исследования, выполнение которого обеспечивает в дальнейшем работу над выпускной квалификационной работой.

После окончания производственной преддипломной практики студент обязан отчитаться перед руководителем. В качестве отчета представляются собранные материалы отдельных разделов выпускной квалификационной работы по установленной форме.

После предъявления студентом полностью оформленной ВКР составляется отзыв руководителя ВКР. В отзыве должно быть указано основание для выбора темы выпускной квалификационной работы: по заявке предприятия; по предложению студента; из области фундаментальных и поисковых научных исследований, по другим основаниям.

В отзыве дается:

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

Желательно отметить проявившуюся склонность к определенным видам деятельности (например - исследовательской). Отзыв завершается рекомендацией ВКР к защите, оценкой работы и целесообразностью присвоения выпускнику квалификации бакалавр.

Образец оформления отзыва руководителя приведен в Приложении 4.

3. ВЫБОР ТЕМЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

3.1. Тематика выпускных квалификационных работ

Тематика ВКР должна отражать основные сферы и направления деятельности бакалавров сервиса и выполняемые ими функции. Область профессиональной деятельности бакалавров включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Специфика профессиональной деятельности выпускника по направленности «Конгрессно-выставочная деятельность» заключается в ведении операционной деятельности по предоставлению конгрессно-выставочных услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Трудовыми функциями выпускника направленности «Конгрессно-выставочная деятельность» являются:

– операционная деятельность по организации торгово-промышленных и иных видов выставок;
– управление выставочным проектом;
– управление процессом подготовки к участию в выставке организации-экспонента;
– операционная деятельность по организации конгрессных мероприятий;

– управление проектом конгрессного мероприятия;
– управление процессом подготовки к участию в конгрессном мероприятии.

Темы выпускных квалификационных работ выбираются выпускником самостоятельно по согласованию с кафедрой. В помощь выпускникам кафедры разрабатывают примерный перечень тем выпускных квалификационных работ, не являющийся исчерпывающим (Приложение 1). Выпускнику предоставлено право предложения своей темы выпускной квалификационной работы при условии обоснования целесообразности ее разработки.

При выборе темы ВКР студенту следует руководствоваться актуальностью проблемы, возможностью получения конкретных фактических данных, наличием специальной учебной литературы, практической значимостью для конкретного предприятия сферы сервиса.

Для подготовки выпускной квалификационной работы обучающемуся из числа работников кафедры назначается руководитель и, при необходимости, консультанты. Закрепление за обучающимися тем выпускных квалификационных работ, назначение руководителей и консультантов утверждаются приказом ректора СПбГЭУ.

Тема выпускной квалификационной работы должна отражать особенности подготовки студента по избранному направлению и профилю подготовки, соответствовать запросам и нуждам предприятия, являющегося базой выполнения выпускной квалификационной работы.

4. НАПИСАНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

4.1. Составление рабочего плана

При составлении рабочего плана написания выпускной квалификационной работы необходимо руководствоваться разделом 1.5 настоящих методических указаний.

4.2. Подбор фактического материала

Подбор фактического материала при написании выпускной квалификационной работы осуществляется двумя способами: сбор информации по заданию руководителя при прохождении практики и непосредственное проведение исследовательской или проектной работы.

Содержание практики согласуется с темой выпускной квалификационной работы. После утверждения индивидуального задания один экземпляр остается на кафедре как основание для издания приказа, второй выдается студенту. Студент обязан осуществлять работу в строгом соответствии с полученным заданием.

Материалы, служащие базой для обоснования и анализа, должны быть достаточно полными и достоверными, чтобы, опираясь на них, можно было бы проанализировать положение дел, вскрыть резервы и наметить пути их использования, а также устранить вскрытые недостатки в работе. Следует избегать ненужных сведений, отбирая только те, которые будут использованы в процессе работы. Характер и объем собранного материала зависят от особенности принятой методики исследования. Анализ состояния дел в организации предполагает сбор и обработку данных за последние 2-5 лет. Анализ и обработку цифровой информации необходимо проводить с помощью современных методов экономического, социологического и психологического анализа. Для установления объективных тенденций и закономерностей все данные об указанной проблеме должны быть достоверными.

4.3. Требования к выпускной квалификационной работе

4.3.1. Структурные элементы выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа должна быть выполнена в указанной ниже последовательности:

- Отзыв

- Титульный лист
- Индивидуальное задание
- Реферат
- Содержание
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение.
- Библиографический список.
- Приложения.

Титульный лист является первой страницей выпускной квалификационной работы. Пример титульного листа приведен в Приложении 2.

Индивидуальное задание является обязательным элементом ВКР. Образец индивидуального задания приведен в Приложении 3.

Реферат.

Реферат должен содержать:

1) сведения об объеме ВКР, количестве иллюстраций, таблиц, приложений, количестве использованных источников

2) перечень ключевых слов должен включать от 5 до 10 слов или словосочетаний, которые в наибольшей степени характеризуют содержание ВКР. Ключевые слова приводятся в именительном падеже и печатаются заглавными буквами в строку через запятую с выравниванием по центру, без указания слов – ключевые слова. Например,

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ, ИНВЕСТИЦИИ,
СЕБЕСТОИМОСТЬ, ДОХОД, ПРИБЫЛЬ

3) текст реферата должен содержать:

- объект и предмет исследования;
- цель работы;
- метод или методологию исследования;
- результаты работы и их новизну;
- степень внедрения;
- экономическую эффективность или значимость работы;
- прогнозные предложения о развитии объекта исследования.

Если ВКР не содержит сведений по какой-либо из перечисленных структурных частей реферата, то в тексте реферат она опускается, при этом последовательность изложения сохраняется.

Образец реферата приведен в Приложении 7.

Содержание включает: введение, наименование всех разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование), заключение, список использованных источников и наименование приложений с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы в работе.

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы, обоснование необходимости проведения исследования, объект, предмет, цели и задачи работы, обоснование структуры работы, актуальность темы, предполагаемые результаты. Рекомендуемый объем введения 3-5 страниц.

В обосновании актуальности темы исследования должны найти отражение следующие аспекты: какие новые социальные усилия, предпосылки обосновывают актуальность изучаемого явления сейчас; освещение данной проблемы в официальных документах; какие социальные запросы общества могут быть удовлетворены решением данной проблемы. Изложение актуальности проблемы должно быть аргументированным, кратким, емким, логичным.

Следующий элемент введения — состояние ***научной разработки*** темы. В этой части введения должно быть в сжатом виде показано, как освещалась проблематика избранной темы исследования в научных трудах и публикациях; при этом необходимо показать, какие авторы изучали те или иные аспекты проблемы исследования. Эта часть введения предполагает также наличие ссылок на изученные источники.

Во введении должны быть определены взаимосвязанные ***объект и предмет*** изучения, ***цель и задачи*** исследования, постановка которых осуществляется на основании актуальности темы и состояния изученности проблемы.

Формулировка цели всегда вытекает из названия избранной темы и определяет направление и планируемый результат исследования. Цель работы надо формулировать кратко и конкретно. Исходя из поставленной цели, студент определяет задачи исследования, которые являются логически взаимосвязанными теоретическими и практическими аспектами избранной темы.

В качестве заключительной задачи необходимо обязательно указать предполагаемые результаты исследования и характер рекомендаций.

Объект исследования — предприятие, вид деятельности, одна из функциональных подсистем, на примере которой производится анализ, выявляются проблемы и разрабатываются рекомендации, мероприятия.

Предмет исследования – экономические отношения, тенденции и динамика их развития на исследуемом объекте, в исследуемой области (в соответствии с темой работы).

Цель исследования заключатся в поиске путей улучшения и совершенствования обозначенной в теме работы области исследования.

Задачи призваны обеспечить достижение поставленной цели. Они представляют последовательные шаги от теоретического обоснования, анализа проблемы и разрешение проблемы. Например, обозначенная выше цель может быть достигнута через решение следующих задач: анализа основных теоретических подходов к понятию «сервисная политика предприятия»; анализа локальных нормативных актов предприятия, регламентирующих сервисную политику.

Во введении обязательно указываются хронологические рамки исследования, т.е. временной период, в течение которого проводится анализ предмета исследования.

Во введении отражается ***практическая значимость исследования***, т.е. показывается возможность использования выводов, предложений и рекомендаций автора в практической деятельности предприятий сферы сервиса.

Во введении необходимо также обосновать тип и структуру выпускной квалификационной работы, указав, почему в текст работы включены именно эти главы и параграфы. Обоснование структуры работы не является пересказом ее глав (разделов).

Объем введения не должен превышать 5 % от общего объема бакалаврской работы.

Основная часть. Требования к содержанию основной части бакалаврской работы даны в разделе 4.3.2. Объем основной части должен составлять 90-80% от общего объема выпускных квалификационных работ.

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

Объём заключения должен составлять 5-10% от общего объема бакалаврской работы.

Это последовательное, логически стройное краткое изложение теоретических и практических результатов выпускной квалификационной работы и их соотношение с

общей целью и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении.

Заключение должно содержать: краткие выводы по результатам работы, использованные методы и средства решения поставленных задач, оценку полноты решений поставленных задач, рекомендации по конкретному использованию результатов, результаты оценки экономической эффективности предложенных рекомендаций и разработок.

Библиографический список содержит сведения об источниках, использованных при выполнении бакалаврской работы, отражающих тему ВКР.

Правила составления и оформления библиографического списка приведены в п. 5.3.

Приложения оформляются, при необходимости, как дополнение к работе и включают вспомогательный материал, уточняющий основную часть выпускной работы.

В приложения рекомендуется включать материалы, дополняющие содержание работы, которые по каким-либо признакам не могут быть включены в основную часть (большой объем материалов, вспомогательные материалы, таблицы, нормативные документы, промежуточные расчеты, иллюстрации вспомогательного характера и т.д.).

В обязательном порядке в приложения выносятся: образцы документов; таблицы, объем которых превышает 2 страницы; рисунки, размер шрифта которых менее 12 пт.

В приложения также могут быть включены: промежуточные формулы и расчеты, результаты; таблицы вспомогательных цифровых данных; иллюстрации вспомогательного характера; иные материалы.

Требования к оформлению приложений приведены в п. 5.4.

4.3.2. Содержание выпускной квалификационной работы

Бакалаврская работа, отражающая процесс и результат авторского исследования, должна соответствовать следующим требованиям: являться самостоятельным исследованием конкретной актуальной научной проблемы; отражать современное состояние проблемы в научной (специальной) отечественной и зарубежной литературе; базироваться на собранной и обработанной автором информации; содержать конкретные предложения по методам решения рассматриваемой проблемы.

Предусмотрено два основных типа бакалаврских работ, определяющих различное содержание основной части ВКР: исследовательский и проектный. Тип бакалаврской работы (исследовательский или проектный) определяет содержание II и III главы ВКР.

4.3.2.1.Бакалаврская работа исследовательского типа.

Бакалаврская работа исследовательского типа предусматривает необходимость обоснования или повышения качества принимаемого управленческого решения в соответствии с темой ВКР (например, введение нового сервисного продукта и т.д.) на основе проведения обучающимся самостоятельно разработанного и организованного маркетингового исследования (специализированный сбор и анализ рыночных данных). Это означает, что в основной части ВКР должна присутствовать исследовательская часть. Исследовательская часть ВКР должна включать последовательность следующих взаимосвязанных этапов:

Этап 1. Постановка проблемы. На этом этапе необходимо четко сформулировать проблему и определить цель, объект и предмет проводимого исследования с учетом цели и задач ВКР. Необходимо как можно более точно определить, какая именно информация необходима для обоснования или повышения качества принимаемого решения в соответствии с темой ВКР.

Этап 2. Составление плана исследования. На этом этапе определяются методы и процедуры сбора и анализа необходимой информации, планируемые целевые группы респондентов, требования к организации и проведению исследования, определяется план исследовательских действий. План должен отражать гипотезу и вопросы исследования, источники информации, описание инструментов исследования (фокусные группы, опросы, эксперименты), методологию построения выборок, календарный график работ.

Этап 3. Сбор информации. На этом этапе проводится сбор информации у респондентов на основе отобранных техник и методов сбора данных (опросы по телефону, интернет-анкетирование и т.д.). Этап может включать предварительное тестирование (на малых выборках оценивается правильность выбранных методов сбора данных) и основное исследование.

Этап 4. Обработка и анализ данных. На этом этапе применяются различные методы статистического анализа. Данные переводятся в формат, который позволит выработать решение по управленческим задачам ВКР.

Этап 5. Представление отчетной информации об исследовании. Включает в себя интерпретацию информации и подготовку выводов по итогам проведенного исследования. Результаты должны быть представлены таким образом, чтобы их использование было максимально эффективно для обоснования или повышения качества управленческого решения в соответствии с тематикой ВКР.

4.3.2.2.Бакалаврская работа проектного типа

Бакалаврская работа проектного типа предусматривает в соответствии с темой ВКР разработку проекта делового (научно-представительского) мероприятия и его практическую реализацию. Это означает, что в основной части ВКР должно присутствовать описание проекта, включая все этапы его жизненного цикла (планирование, реализация, завершение).

Для реализации проектного типа ВКР обучающиеся могут формировать проектные команды из числа обучающихся по данной направленности (профилю), заинтересованных в приобретении опыта учебно-проектной деятельности.

Проектная часть ВКР должна включать следующие составляющие:

Этап 1. Разработка концепции проекта делового (научно-представительского) мероприятия. На этом этапе должны быть обоснованы: краткое содержание проекта; причина инициации проекта; проблема, которую решает проект; целевая аудитория, на которую направлен проект; ценность мероприятия для целевой аудитории; название проекта; цель и задача проекта. Приводится содержательное описание проекта, организационная структура проекта, матрица распределения ответственности участников команды проекта.

Этап 2. Планирование проекта. Этап включает: планирование объема работ; планирование сроков; работку бюджета проекта; планирование ресурсов проекта; планирование рисков проекта; планирование качества проекта.

Этап 3. Реализация и контроль проекта. На данном этапе определяется порядок управления ходом реализации проекта, включая: перечень контрольных точек для мониторинга промежуточных результатов, требования к промежуточным отчетам о реализации проекта, методы контроля результатов и получения обратной связи, перечень корректирующих действий и указаний, направленных на приведение текущего результата к запланированному.

Этап 4. Завершение проекта. Этап включает идентификацию и предоставление результатов проекта, оценку результатов проекта в соответствии с поставленными задачами по проекту и ВКР в целом, предоставление отчетной документации по реализованному проекту, итогового обобщения опыта реализации проекта.

Основная часть ВКР состоит из трех разделов, которые делятся на подразделы. Названия разделов и подразделов должны быть четкими и отражать содержание. Повторение названий недопустимо. Ни один из разделов не может быть назван так же, как и бакалаврская работа в целом.

Рекомендуется придерживаться следующей структуры основной части бакалаврской работы:

Глава 1. Теоретическая часть – содержит обзор и обобщение теоретических и методологических основ исследуемой в ВКР проблемы.

Фактически в данной части стоит следующая задача: выполнить обзор литературы (нормативно-справочной документации, данных статистической отчетности, передового отечественного и зарубежного опыта) по предмету исследования, а также определиться в понятиях. Важно полно охарактеризовать современное состояние изученности проблемы, а также определить возможные подходы к ее решению.

Примерное содержание первой главы бакалаврской работы:

- изложение сущности исследуемого явления, уточнение понятийного аппарата;
- характеристика нормативно-правовой базы изучаемого явления;
- анализ степени изученности исследуемой проблемы (обзор теоретических источников по теме);
- анализ, обобщение современных подходов, методов и методик решения исследуемой проблемы.

Целесообразно начать с характеристики объекта и предмета исследования. Затем сделать небольшой исторический экскурс, по возможности оценить степень изученности исследуемой проблемы, рассмотреть вопросы, теоретически и практически решенные, а также дискуссионные, по-разному освещаемые в научной литературе, требуется обязательно высказать свою точку зрения. Затем следует осветить изменения изучаемой проблемы за более или менее длительный период с целью выявления основных тенденций и особенностей ее развития.

В разделе дается обзор литературы по проблеме, формируется взгляд автора на проблематику и пути ее решения, обосновывается методика анализа проблемы на предприятии (организации, в регионе).

В процессе изучения имеющихся литературных источников по исследуемой проблеме важно найти сходства и различия точек зрения разных авторов, дать их анализ и обосновать **свою позицию** по данному вопросу.

Разработка методологической части бакалаврской работы предполагает подготовку форм сбора первичной информации, методики ее обработки и анализа.

Глава 2. Аналитическая часть – предполагает на основе оценки деятельности исследуемого объекта проведение анализа актуального состояния проблемы (для работы исследовательского типа - описание проводимого исследования, для работы проектного типа – обоснование концепции проекта делового мероприятия).

Основной задачей второй главы бакалаврской работы является обоснование конкретных мер и мероприятий по решению исследуемой проблемы, обоснованных расчетом основных финансово-экономических показателей хозяйственной деятельности предприятия сервиса, которые будут достигнуты в результате внедрения мероприятий и рекомендаций.

В этом разделе, прежде всего, комплексно исследуется объект ВКР и состояние проблемы на предприятии (в организации, регионе). Материалами для анализа могут быть планы работы, годовые отчеты, статистическая отчетность и другая служебная документация, изученная студентом во время прохождения производственных практик.

Далее для работ исследовательского типа приводится исследовательская часть ВКР в соответствии с требованиями п.4.3.2.1. с представлением результатов исследования.

Для работ проектного типа приводится обоснование концепции делового (научно-представительского) мероприятия в соответствии с требованиями п.4.3.2.2 (этап 1).

Глава 3. Разработка предложений по решению задач ВКР.

Для работ исследовательского типа – на основе полученных результатов исследования обосновываются рекомендации и мероприятия по решению поставленной проблемы и их технико-экономическое обоснование.

Разработка рекомендаций предполагает, что на основе проведенных исследований, студент формулирует достаточно полные и аргументированные предложения и рекомендации.

Например, на основе анализа предпочтений ключевых сегментов потребителей рассматриваемого сервисного предприятия может быть представлена концепция нового сервисного продукта организации или перечень конкретных рекомендаций по его обновлению / адаптации.; на основе анализа деятельности конгрессно-выставочной площадки обоснована целесообразность внедрения дополнительных услуг в ее деятельность и др.

Анализ показателей деятельности организации сферы сервиса за определенный период позволяет обосновать проблемы в организации ее профессиональной деятельности и представить способы внедрения разрабатываемых мероприятий в функционирование рассматриваемого предприятия сферы сервиса.

По каждому из мероприятий должно быть представлено подробное обоснование затрат на их внедрение с разделением затрат на единовременные и текущие. По каждому мероприятию целесообразно раскрыть его содержание, обосновать его необходимость и техническую возможность, выполнить необходимые технические и технологические расчеты.

При прогнозировании изменения основных показателей может быть использован «метод управления по целям», в частности, предписание достижения определенного изменения показателя (например, увеличить выручку от реализации на 5 %) в зависимости от поставленных целей и задач планируемых мероприятий.

Расчет и анализ результатов планируемых мероприятий позволит определить их социально-экономическую эффективность.

Для контроля правильности расчетов экономической эффективности планируемых мероприятий необходимо проверить выполнение следующих соотношений между проектными показателями:

- темп роста выручки от реализации должен опережать темп роста себестоимости;
- темп роста производительности труда должен опережать темп роста заработной платы;
- показатель прибыли от реализации должен увеличиваться;
- все показатели эффективности (рентабельность производства, рентабельность продаж, фондоотдача, производительность труда) должны увеличиваться.

При разработке отдельных мероприятий целесообразно использовать программное обеспечение для расчета тех или иных показателей.

Для работ проектного типа в главе III должна быть осуществлена детальная проработка проекта (включая иерархическую структуру работ, календарный план реализации проекта, бюджет и необходимые ресурсы для реализации проекта, оценку рисков проекта, планирование уровня качества проекта) на основе одной из общепризнанных методологий управления проектом (например, методологии PMBook) и с использованием современного графического и программного инструментария. Также

должен быть представлен порядок фактической реализации проекта (включая планирование ресурсов, распределение работ и координацию действий определение порядка и особенностей взаимодействия с объектами и субъектами конгрессно-выставочного рынка в процессе реализации проекта и др.), и результаты его проведения (например, количество участников, количество спонсоров/партнеров, обратная связь о мероприятии – в части упоминания в прессе, взаимодействия с заказчиком, участниками и др.).

При подготовке этой части работы студент должен применять:

- системный подход, то есть учет всех или большинства взаимно обусловленных задач управления объектом;
- комплексный подход в оперативном и стратегическом управлении;
- принцип динамичности, предполагающие регулярную корректировку подготовленных документов в связи с изменившимися условиями работы базовой организации, содержанием деятельности аппарата управления, а также с методами выполнения управленческих работ.

В таблице 2 и 3 представлены типовая структура основных частей бакалаврской работы (исследовательской и проектной) и рекомендуемое соотношение их объемов.

Таблица 2

Содержание и структурное соотношение
основных частей бакалаврской работы проектного типа

Типовая структура бакалаврской работы	Рекомендуемый объем, стр.
01	*02*
Отзыв, задание на разработку бакалаврской работы	3
Титульный лист	1
Содержание работы	1
Введение	3-5
Глава 1. Теоретическая часть 1.1. Сущность и структура предмета исследования 1.2. Характеристика современных методов изучения предмета исследования 1.3. Анализ рынка услуг по профилю деятельности объекта исследования	15-18 5-9 5-9 5-9
Глава 2. Аналитическая часть 2.1. Анализ функционирования предприятия и постановка проблемы 2.2. Обоснование методики исследования	20-22 10-11 10-11
Глава 3. Разработка предложений по решению задач ВКР 3.1. Выработка мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия 3.2. Технико-экономическое обоснование предложенных мероприятий	20-23 10-12 10-11
Заключение	3-8
Библиографический список	2

Всего	65-80

Таблица 3

Содержание и структурное соотношение
основных частей бакалаврской работы проектного типа

Типовая структура бакалаврской работы	Рекомендуемый объем, стр.
01	*02*
Отзыв, задание на разработку бакалаврской работы	3
Титульный лист	1
Содержание работы	1
Введение	3-5
Глава 1. Теоретическая часть 1.4. Сущность и структура предмета исследования 1.5. Характеристика современных методов изучения предмета исследования 1.6. Анализ рынка услуг по профилю деятельности объекта исследования	15-18 5-9 5-9 5-9
Глава 2. Аналитическая часть 2.3. Анализ функционирования предприятия и постановка проблемы 2.4. Обоснование концепции проекта, направленная на решение проблемы	20-22 10-11 10-11
Глава 3. Разработка предложений по решению задач ВКР 3.1. Детальное планирование проекта 3.2. Порядок фактической реализации проекта и его основные результаты	20-23 10-12 10-11
Заключение	3-8
Библиографический список	2
Всего	65-80

4.3.3. Требования к оформлению выпускной квалификационной работы

ВКР считается ***выполненной***, если она содержит ***все структурные элементы***, включает разработку ***всех разделов основной части и оформлен*** в соответствии с ***требованиями стандартов и настоящих методических указаний***.

Рекомендуемый объем бакалаврской работы 60-80 страниц.

Оформление титульного листа

Образец оформления титульного листа бакалаврской работы приведен в Приложении 2.

Оформление основного текста

Способ оформления текста

Способ оформления текста должен быть единым для всей работы. Выпускная квалификационная работа выполняется на персональном компьютере, в текстовом редакторе WORD, записывается на отдельную дискету и распечатывается. Выпускная квалификационная работа должна точно соответствовать содержанию файла на диске.

Диск с файлом сдается на кафедру вместе с выпускной квалификационной работой.

Текст работы должен быть набран печатным способом на одной стороне листа белой бумаги.

Для набора основного текста необходимо создать соответствующий стиль и включить автоматический перенос слов (за исключением заголовков – в заголовках перенос слов не допускается). Названия частей в тексте работы и в оглавлении должны совпадать. Нумерация страниц, таблиц, графиков, схем делается сквозной.

- формат страницы А4, параметры страницы 210- 297мм; поля: верхнее – 20 мм; нижнее – 20мм; левое – 30 мм; правое – 10 мм;
- шрифт - кегль 14, гарнитура «Таймс» (в таблицах и рисунках допускается кегль 12);
- межстрочный интервал - 1,5 (в таблицах и рисунках допускается уменьшение интервала до 1,0);
- интервал между словами – 1 знак;
- цвет шрифта черный;
- абзацный отступ – 1,25;
- выравнивание – по ширине;
- перенос автоматический «Сервис – Язык – Расстановка переноса» (за исключением заголовков – в заголовках перенос слов не допускается);
- нумерация страниц располагается внизу по центру стра-ницы, должна соблюдаться сквозная нумерация по всему тексту (номера страниц проставляются арабскими цифрами, кегль номеров страниц 14, шрифт Times New Roman);
- интервал перед и после – 0 пт;
- автоматически собираемое оглавление.

Кавычки следует использовать только угловые «…….»

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

Ошибки (опечатки), графические неточности должны быть исправлены. В тексте допускаются только общепринятые сокращения слов. Возможно сокращение слов по решению автора работы, которое упоминается после первого упоминания в тексте с обязательным приведением полного и сокращенного названия.

Абзацный отступ должен быть одинаковым во всей работе. Нумерация страниц основного текста и приложений должна быть сквозной. Для набора основного текста необходимо создать соответствующий стиль и включить автоматический перенос слов.

Оформление разделов и подразделов

Каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы. Заголовки разделов не должны быть оторваны от текста, а также не должны находиться внизу страницы. Каждый раздел должен иметь свой номер.

Разделы, подразделы следует нумеровать арабскими цифрами. Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, за исключением приложений. Номер подраздела включает порядковый номер раздела и порядковый номер подраздела (например, 2.1, 2.2. и т.д.).

Разделы, подразделы должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов. Заголовки разделов следует располагать в середине строки, без отступа красной строки, без точки в конце и не подчеркивая. Шрифт полужирный, все буквы заглавные. Например:

1. МАРКЕТИНГОВАЯ СРЕДА СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Заголовки подразделов (при наличии) следует располагать с выравниванием по ширине, отступом красной строки 1,25. Шрифт полужирный, буквы прописные. Например:

1.1. Основные составляющие маркетинговой среды

Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Например:

1.1. Общая характеристика. Анализ конкурентной среды

Заголовки разделов и подразделов не должны быть оторваны от текста, а также не должны находиться внизу страницы. Слова в заголовках не переносятся.

Каждый раздел (введение, разделы, заключение, список использованных источников, приложение) размещаются на новой странице. Новый подраздел должен начинаться на той же странице, на которой был предыдущий.

Введение, реферат, заключение, список использованных источников не нумеруются.

Оформление список перечислений

Внутри разделов или подразделов могут быть приведены перечисления. Перед каждым элементом перечисления следует ставить дефис. При необходимости ссылки в тексте работы на один из элементов перечисления вместо дефиса ставятся строчные буквы в порядке русского алфавита, начиная с буквы а (за исключением букв ё, з, й, о, ч, ъ, ы, ь). В случае обозначения перечислений строчными буквами, после них ставится скобка без точки, перед текстом после скобки ставится пробел, текст начинается с маленькой буквы, в конце текста ставится точка с запятой, за исключением последнего пункта перечисления, в конце которого ставится точка. Запись производится с абзацного отступа.

Например:

Основными макроэкономическими показателями являются:

- валовый национальный продукт;
- валовый внутренний продукт;
- чистый национальный продукт;
- валовый национальный доход;
- валовый национальный располагаемый доход.

Или:

Основные функции менеджмента:

а) планирование;

б) организация;

в) мотивация;

г) контроль;

д) координация.

Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

Например:

Основными компонентами системы массового обслуживания являются:

1) входной поток требований или заявок на обслуживание;

2) дисциплина очереди;

3) механизм обслуживания.

В случае необходимости перечисления выводов, результатов или этапов, возможно список сформировать следующим образом: ставится цифра (порядковый номер), после цифры ставится точка, текст начинается с большой буквы, в конце каждого пункта перечисления ставится точка.

Оформление таблиц

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. 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 следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в работе. При ссылках в тексте следует писать: «… в соответствии с данными таблицы 3». Или: «в таблице 7 приведено …».

Все таблицы в работе должны быть пронумерованы и иметь названия. Наименование таблицы должно отражать ее содержание, быть четким, кратким. Наименование таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире. Допускается применять в таблице размер текса меньший, чем в тексте, но не менее 12 пт.

Таблицы в тексте нумеруют:

- последовательно, арабскими цифрами, сквозной нумерацией,

<u>например:</u> *Таблица 1.;*

- в пределах раздела,

<u>например:</u> *Таблица 1.1.;*

- отдельной нумерацией в каждом приложении арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения,

<u>например:</u> *Таблица Б.1. (Таблица 1 приведена в Приложении Б).*

После номера таблицы дается ее название,

<u>например:</u>

Таблица 1.1. – Состав, динамика и структура имущества туристской фирмы

Таблицу с большим числом строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица», ее номер и наименование указывают один раз слева над первой частью таблицы, а над другими частями также слева пишут слова «Продолжение таблицы и указывают номер таблицы.

Пример:

Продолжение таблицы 2

Заголовки граф и трок таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблицы точки не ставят.

Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф.

Таблицы большого размера размещают на нескольких страницах. В этом случае графы таблицы нумеруют. При продолжении на следующей странице не повторяют названия таблицы, только номера граф.

<u>например:</u>

Таблица 1 – Объем платных услуг населению РФ за 2013-2016 гг. (млн. руб.)

	2013	**2014**	**2015**	**2016**
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Москва	231655	245004	250368	253146

----------Разрыв страницы----------

Продолжение таблицы 1

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

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.

Таблицы и рисунки должны сопровождаться пояснениями.

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

Оформление рисунков

При выполнении выпускной квалификационной работы студент разрабатывает необходимый **иллюстративный материал**: диаграммы, графики, схемы, чертежи и представляет их **на рисунках** с соответствующими надписями**,** располагающимися по центру страницы.

Рисунки следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

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».

Все рисунки в работе должны быть пронумерованы и иметь названия. Рисунки нумеруются арабскими цифрами порядковой нумерацией по всей работе. Допускается нумерация внутри разделов, в этом случае номер будет состоять из двух элементов: первая цифра – номер раздела, вторая цифра – порядковый номер внутри раздела, пример: 2.1.

Номер и название рисунка располагаются по центру без абзацного отступа с выравниванием по центру. Обозначение рисунка состоит из слова Рисунок, порядкового номера, тире после порядкового номера и названия. Точка в конце не ставится. Если рисунок является заимствованным из источников, то после названия указывается ссылка на источник.

Например:

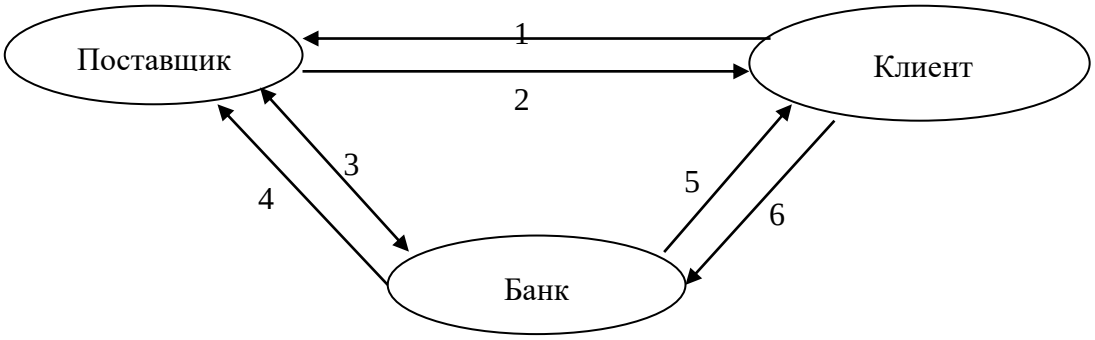

Рисунок 1 – Общая схема лизинговой сделки

Не допускается перенос названия рисунка на следующую страницу. Не допускается автоматический перенос слов в названии рисунка. На все рисунки должны быть даны ссылки в работе. При ссылках в тексте следует писать: «…. в соответствии с рисунком 2». Или: «на рисунке 1 приведено …».

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

Рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед порядковым номером рисунка обозначения приложения. При этом в каждом приложении нумерация начинается заново, с первого номера. Например, Рисунок А.3. В данном случае это будет третий по счету рисунок в приложении А.

Таблицы и рисунки должны сопровождаться пояснениями.

На все **таблицы, рисунки и приложения** в тексте выпускной квалификационной работы 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 должно быть оставлено не менее одной строки. Если уравнение не умещается в одну строку, то оно должно быть перенесено после знака (=) или после знаков (+) или минус (-), умножение (х), деления (/) или дру-гих математических знаков, причем знак вначале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке, символизирующем операцию умножения, применяют знак (х).

Формулы в работе следует нумеровать порядковой нумераци-ей в пределах все работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. Допускается нумерация внутри разделов. В этом случае номер будет состоять из двух эле-ментов: 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 после-довательности, в которой они даны в формуле. В этом случае после формулы ставится запятая.

Пример:

$X'_i > Z,$ (5)

Где X'_i - новый спрос на обслуживание заявок;

Z- количество заявок в тайм – слоте, определяемое производ-ственными мощностями

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скоб-ках.
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.

Оформление примечаний, сносок и ссылок

- **Оформление примечаний**

Примечания приводят в работах, если необходимы пояснения или справочные данные к содержанию текста, таблиц или графического материала.

Примечания следует помещать непосредственно после текстового, графического материала или в таблице, к которым относятся эти примечания. Слово «Примечание» следует печатать с прописной буквы с абзацного отступа и не подчеркивать. Если примечание одно, то после слова «Примечание» ставится тире и примечание печатается с прописной буквы. Одно примечание не нумеруют. Несколько примечаний нумеруют по порядку арабскими цифрами без проставления точки. Примечание к таблице помещают в конце таблицы над линией, обозначающей окончание таблицы.

- **Оформление сносок**

При необходимости дополнительного пояснения в работе его допускается оформлять в виде сноски. Знак сноски ставят непосредственно после того слова, числа, символа, предложения, к которому дается пояснение. Знак сноски выполняют надстрочно арабскими цифрами со скобкой. Допускается вместо цифр выполнять сноски звездочками “<*>”. Применять более трех звездочек на странице не допускается. Сноску располагают в конце страницы с абзацного отступа, отделяя от текста короткой горизонтальной линией слева. Сноску к таблице располагают в конце таблице над линией, обозначающей конец таблицы.

- **Оформление ссылок**

Ссылки на использованные источники следует указывать порядковым номером библиографического описания источника в списке использованных источников. Порядковый номер ссылки заключают в квадратные скобки.

Пример:

Багиев Г.Л. в работе [5] описывает….

При ссылках на стандарты и техническое условия указывают только их обозначение, при этом допускается не указывать год их утверждения при условии полного описания стандарта и технических условий в списке использованных источников в соответствии с ГОСТ 7.1.

Подстрочные ссылки допускаются в тех случаях, когда следует что-либо пояснить или проиллюстрировать, не отрываясь от прочтения данной части работы. Это могут быть некоторые цитаты или выдержки из высказываний, разъяснения в отношении автора упомянутой работы и т.п.

Составление и оформление библиографического списка

Библиографическое описание 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: «Библигорафический 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 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 7.10-2003.

Язык библиографического описания, как правило, соответствует языку выходных сведений документа (русский – русскому, английский – английскому и пр.).

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 выпускной квалификационной работы. Рекомендуемое количество источников – не менее 25.

Источники следует располагать в алфавитном порядке. Каждая библиографическая запись в списке должна иметь свой порядковый номер и начинаться с абзацного отступа.

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 (сначала указываются работы, написанные в латинской графике, затем работы, написанные в особой графике (арабский, китайский, грузинский и др. языки);
- Источники ИНТЕРНЕТ (с указанием адреса и даты обращения).

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

Заглавие книги следует приводить в том виде, в каком оно дано на титульном листе. Наименование места издания литературного источника необходимо приводить полностью в именительном падеже: допускается сокращение только двух городов Москва (М.) и Санкт-Петербург (СПб).

например:

Ламбен Ж.-Ж., Чумпитас Р., Шулинг И. Менеджмент, ориентированный на рынок. 2-е изд./Пер. с англ. под ред. В.Б. Колчанова. – СПб.: Питер, 2014. – 720 с.

Сведения о статье из периодического издания (журнала, газеты, сборника) должны включать: фамилию и инициалы автора, заглавие статьи, наименование издания, год выпуска, номер издания.

например:

Шенгелия Н.О. Роль планирования в развитии индустрии туризма //Труды Академии туризма. Выпуск 3. – СПб: Изд-во «Невский Фонд», 2009.— С. 69.

Сведения о статье из интернет-источника включаются в общий перечень литера-

турных источников в алфавитном порядке (пункт 2 последовательности расположения источников) и должны включать: фамилию и инициалы автора, заглавие статьи, название сайта, ссылку на сайт.

Пример оформления статьи из интернет-источника:

Лисицына М. Сколько турагентств в Санкт-Петербурге? // Официальный сайт туристического портала для турагента [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://spb.turprofi.ru/articles/_aview_b380991 (дата обращения 15.10.2016)

В случае отсутствия сведений об авторе статьи из интернет-источника, сведения о статье включают: заглавие статьи, название сайта, ссылку на сайт. Статья из интернет-источника без сведений об авторе включается в общий алфавитный перечень литературных источников (пункт 2 последовательности расположения источников) по первой букве названия статьи.

Пример оформления статьи из интернет-источника без сведения об авторе:

Относительная доля рынка [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/o/relative-market-share/ (дата обращения 30.09.2016)

Официальные сайты компаний, организаций и др. приводятся в конце библиографического списка (пункт 4 последовательности расположения источников) и оформляются следующим образом:

www.russiatourism.ru – Официальный сайт Федерального агентства по туризму

Пример оформления библиографического списка приводится в **Приложении 8.**

Оформление «Приложения»

Материал, дополняющий выпускную квалификационную работу, а также таблицы большого размера следует помещать в **приложениях**.

Каждое приложение должно иметь обозначение и название. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху по правому краю страницы слова «Приложение» и его обозначение.

В тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагаются в порядке ссылок на них.

Приложения обозначаются 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.

В случае полного использования букв русского и арабского алфавита допускается обозначать приложение арабскими цифрами арабскими цифрами.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы. Слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» располагают с выравниванием по центру, шрифт полужирный. Название приложения располагают на следующей строке, выравнивание по центру, шрифт полужирный.

Приложения должны иметь общую с остальной частью текста нумерацию страниц.

например:

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Организационная структура ООО «АВС»

Приложения располагают после «Библиографического списка» и включают в содержание выпускной квалификационной работы.

Раздаточный материал к докладу студента на защите

В перечень раздаточного материала рекомендуется включать рисунки и таблицы в количестве 4–6 страниц (формат А4), иллюстрирующие основные выводы и предложения выпускной квалификационной работы.

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 студента на защите приведен в **Приложении 9**.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы составлены на основе следующего документа: Положение о структуре и оформлении письменных работ обучающимися по программам высшего образования (программам бакалавриата, специалитета, магистратуры) в ФГБОУ ВО «Санкт-петербургский государственный экономический университет»

4.3.4. Порядок формирования выпускной квалификационной работы

1. Отзыв (не входит в общую нумерацию, в файле).
2. Титульный лист (включают в общую нумерацию страниц, но номер страницы не проставляется)
3. Индивидуальное задание (включают в общую нумерацию страниц, но номер страницы не проставляется)
4. Реферат (включают в общую нумерацию страниц, но номер страницы не проставляется)
5. Содержание (в нумерацию включается, начинают проставляться номера страниц).
6. Введение.
7. Основная часть.
8. Заключение.
9. Список использованных источников
10. Приложения.

Пример оформления содержания выпускной квалификационной работы приведен в **Приложении 10**.

Литература

Основная литература

1. Захарова В.В.Как написать и защитить диплом: Учебное пособие/В.В.Захарова, В.С. Соколов.— М.: ФОРУМ, 2012. — 64 с.-(Высшее образование).
2. Ламбен Ж.-Ж., Чумпитас Р., Шулинг И. Менеджмент, ориентированный на рынок. 2-е изд./Пер. с англ. под ред. В.Б.Колчанова. – СПб.: Питер, 2014. – 720 с.
3. Полковников А.В., Дубовик М.Ф. Управление проектами (полный курс MBA). М.: Олимп-Бизнес, 2013. 552с.
4. Романова М.В. Управление проектами: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013, 256 с.

5. Архипова, Ольга Валерьевна. Организация конгрессно-выставочной деятельности : учебное пособие / О.В.Архипова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. бизнеса .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 158 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru : Полный текст. 109 экз.

Интернет-ресурсы

1. http://www.iccaworld.com/ - официальный сайт International Congress and Convention Association
2. http://www.event-live.ru/ - деловой портал для профессионалов ивент индустрии и их заказчиков
3. http://event.ru/ - информационный портал ивент индустрии
4. http://www.ufi.org/ - The Global Association of the Exhibition Industry

5. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании Государственной экзаменационной комиссии (состав которой утверждается приказом ректора Университета) в форме публичной дискуссии.

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 о квалификации;
- разработка на основании результатов работы государственной экзаменационной комиссии рекомендаций, направленных на совершенствование подготовки обучающихся.

Порядок защиты следующий:

1) Секретарь ГЭК объявляет фамилию, имя, отчество студента и тему выпускной квалификационной работы.

2) Студент, в отведенное ему (ей) время (в пределах 10-ти минут) излагает основное содержание выпускной квалификационной работы, уделив особое внимание предлагаемым мероприятиям. Доклад иллюстрируется электронной презентацией, а также дополняется либо пронумерованными плакатами, либо раздаточными материалами, количество комплектов которых соответствует числу членов комиссии.

Для проведения электронной презентации студенту необходимо заранее заказать на кафедре техническое обеспечение, проверить совместимость программного обеспечения, загрузить презентацию доклада на рабочий стол ПК и проверить ее работоспособность.

3) По окончании доклада члены ГЭК задают вопросы по теме и проблематике ВКР.

4) Студент отвечает на заданные вопросы.

5) Выступает руководитель выпускной квалификационной работы с оценкой работы данного студента в ходе разработки выпускной квалификационной работы.

6) По окончании публичной защиты ГЭК на закрытом заседании обсуждает результаты защиты. При этом учитываются:

- теоретическая и практическая значимость работы, полученные результаты работы;
- качество выполнения и оформления выпускной квалификационной работы;
- качество и форма изложения доклада, ответы на вопросы;
- отзыв руководителя;
- успеваемость студента во время обучения.

Форма оценочного листа защиты ВКР приведена в приложении 6.

Решения принимаются простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии и его заместителя. При равенстве голосов голос председателя комиссии является решающим.

Результаты защиты выпускных квалификационных работ определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день.

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

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 студента в магистратуре/аспирантуре.

Обучающийся, не прошедший аттестационное испытание, к прохождению дальнейших аттестационных испытаний не допускается. Обучающийся, не прошедший государственное аттестационное испытание в связи с неявкой по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно» отчисляются из организации с выдачей справки об обучении, как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно 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.

Обучающиеся, не прошедшие государственную итоговую аттестацию в связи с неявкой по уважительной причине, вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации. Уважительными причинами являются: временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), другое. Обучающийся должен представить в Университет документ, подтверждающий причину его отсутствия. Обучающийся, не прошедший одно государственное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания на основании распоряжения по факультету.

Обучающийся инвалид должен не позднее, чем за три месяца до начала государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в Университете).

Порядок апелляции результатов защиты выпускной квалификационной работы

Порядок апелляции результатов зашиты выпускной квалификационной работы устанавливается в соответствии с разделом 6 Положения о государственной итоговой аттестации выпускников ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», утвержденного ректором СПбГЭУ 19.11.2015 г.

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменное заявление о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами государственного экзамена.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Апелляция рассматривается в срок не позднее двух рабочих дней со дня ее подачи на заседании апелляционной комиссии.

Для рассмотрения претензий обучающихся по результатам итоговой государственной аттестации ежегодно формируются апелляционные комиссии. В состав апелляционной комиссии входят председатель апелляционной комиссии и не менее трех членов указанной комиссии. Состав апелляционной комиссии формируется из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу университета, и не входящих в состав государственных экзаменационных комиссий. Председателем апелляционной комиссии является ректор. В случае отсутствия ректора председателем является лицо, исполняющее обязанности ректора на основании соответствующего приказа.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего обучающегося, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное проведение государственного аттестационного испытания осуществляется в присутствии председателя или одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в организации в соответствии со стандартом.

Критерии выставления оценок на основе выполнения и защиты ВКР

Заключение	Оценка
1.Оценка доклада по форме	
• самостоятельный устный доклад без чтения текста с соблюдением установленного регламента	**5**
• доклад с частичным зачитыванием текста с незначительным нарушением регламента	**4**
• доклад в форме безотрывного чтения текста с явным нарушением регламента	**3**
• доклад в форме безотрывного невыразительного чтения текста	**2**
2.Оценка доклада по содержанию	
• полно и ясно изложена суть работы, показан реальный вклад автора в разработку и практическую значимость работы	**5**
• суть работы понятна, вклад автора в разработку не достаточно ясен, практическая значимость не конкретизирована	**4**
• сущность решенных задач не полностью раскрыта, вклад автора в разработку не отражен, практическая значимость работы не подчеркнута	**3**
• задачи, поставленные в работе, не отражены в докладе, также не выделена практическая значимость	**2**
3.Оценка ответов на вопросы	

• четко, лаконично и по существу даны ответы на все вопросы	**5**
• некоторая часть вопросов вызвала затруднения с ответом	**4**
• ответы большей частью не по существу, что вызвало большое количество дополнительных вопросов	**3**
• существенные ошибки в ответах или их полное отсутствие	**2**
4.Оценка соответствия содержания работы теме ВКР (достижение результатов)	
• полностью соответствует	**5**
• соответствует с небольшим отсутствием	**4**
• отступления существенные	**3**
• содержание работы не соответствует теме	**2**
5.Оценка иллюстрированного материала	
• полно и наглядно отражает основное содержание всех разделов ВКР	**5**
• отражено не все содержание разделов работы	**4**
• материал в своем большом количестве не отражает содержание работы	**3**
• представленные материалы не отражают содержания работы	**2**
6.Оцека оформления выпускной квалификационной работы	
• аккуратное оформление, соблюдены все требования методических указаний, результатов расчетов оформления в виде таблиц, графиков, диаграмм	**5**
• незначительное нарушение требований методических материалов по оформлению	**4**
• неаккуратное оформление работы, систематическое нарушение требований методических материалов по оформлению	**3**
• систематическое нарушение требований методических материалов по оформлению	**2**

Формирование **результирующей оценки** каждого члена ГЭК осуществляется следующим образом.

Оценка «отлично» выставляется.

Непременное условие – оценка «отлично» по критерию «оценка по содержанию работы»

Среднеарифметическая оценок по остальным критериям должна быть больше или равна 4,5.

Оценка «хорошо» выставляется.

Если среднеарифметическая оценок по остальным критериям при оценке «отлично» по критерию «оценка содержания работы» меньше 4,5, но больше или равна 3,5.

Если выставлена оценка «хорошо» по критерию «оценка содержания работы» и среднеарифметическая оценок по остальным критериям больше или равна 4,0.

Если выставлена оценка «удовлетворительно» по критерию «оценка содержания работы», но среднеарифметическая оценок по другим критериям равна 5,0.

Оценка «удовлетворительно» выставляется.

Если выставлена оценка «удовлетворительно» по критерию «оценка содержания работы», а среднеарифметическая оценок по другим критериям больше или равна 3,0.

Если выставлена оценка «хорошо» по критерию «оценка содержания работы», а среднеарифметическая оценок по остальным критериям меньше 3,5, но больше или равна 3,0.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется.

Если выставлена оценка «неудовлетворительно» по критерию «оценка содержания работы», а среднеарифметическая оценок по другим критериям больше или равна 2,0.

Если выставлена оценка «удовлетворительно» по критерию «оценка содержания работы», а среднеарифметическая оценок по остальным критериям меньше 2,5, но больше 2,0.

В случаях, когда по итогам защиты выпускной квалификационной работы вынесена неудовлетворительная оценка, комиссия устанавливает, может ли студент представить к повторной защите ту же работу с доработкой, определяемой комиссией, или он обязан разработать новую тему, которая определяется в установленном порядке.

Итоговая оценка выставляется на основании определения средней арифметической оценки членов ГЭК и оценки руководителя ВКР.

Оценка дипломной работы (проекта) определяется после обсуждения защиты членами ГЭК при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя с учетом оценки, данной руководителем. При равенстве голосов «за» и «против» голос председателя комиссии является решающим.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

1. Проектирование контактной зоны предприятия сферы услуг (конгрессно-выставочного сервиса).
2. Разработка и реализация проекта мероприятия определенного вида и тематической направленности (выставка различного уровня, деловое мероприятие, фестиваль, инсентив-проект и др.).
3. Разработка и реализация проекта заявки на проведение значимых международных и национальных событий (мероприятий) в Санкт-Петербурге (на примере разработки заявки на XXX).
4. Разработка и реализация PR-проекта городской ярмарки «XXX» (международной выставки, конференции и т.д.).
5. Разработка и реализация проекта рекламной (информационной, профориентационной) кампании сервисного предприятия.
6. Разработка и реализация проекта календаря событий для сервисной компании.
7. Разработка и реализация проекта прототипа интерактивной интеллектуальной карты конгрессно-выставочной индустрии г. Санкт-Петербурга.
8. Разработка и реализация проекта по продвижению сервисного предприятия в качестве экспонента на специализированной выставке.
9. Исследование потребительского спроса (по виду услуги) и разработка проекта нового сервисного продукта компании.
10. Разработка предложений по совершенствованию деятельности предприятия сервиса на основе оценки производственных и непроизводственных затрат.
11. Разработка предложений по совершенствованию маркетинговой (финансовой/ сервисной/ управления персоналом и т.д.) деятельности сервисного предприятия на основе результатов управленческой диагностики.
12. Исследование потребительского спроса (по виду услуги) и разработка предложений по совершенствованию сервисного продукта компании.
13. Исследование психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных (социально-демографических) факторов и разработка предложений по адаптации сервисного продукта компании (процессов сервиса компании).
14. Исследование психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных (социально-демографических) факторов и разработка проекта нового сервисного продукта компании.
15. Мониторинг потребностей сегмента потребителей (по виду услуг) и разработка предложений по адаптации сервисного продукта компании (процессов сервиса компании).
16. Мониторинг потребностей сегмента потребителей (по виду услуг) и разработка проекта нового сервисного продукта компании.
17. Оценка качества сервисной услуги (сервисного продукта) компании и разработка предложений по его повышению (по совершенствованию методов управления качеством / стандартизации и сертификации услуг / формированию клиентурных отношений с заданным уровнем качества).
18. Разработка предложений по совершенствованию сервисного продукта (услуг, процесса обслуживания потребителя) на основе результатов экспертизы (диагностики) сервисного предприятия.
19. Исследование существующих механизмов межотраслевой интеграции в области конгрессной и выставочно-ярмарочной деятельности и разработка предложений по их совершенствованию.
20. Разработка эффективных мер государственной поддержки конгрессной и

выставочно-ярмарочной деятельности для импортозамещения и содействия российскому экспорту.

21. Анализ параметров рынка конгрессно-выставочных услуг дестинации и тенденций его развития.

22. Обоснование и разработка комплекса мер по привлечению международных и национальных мероприятий в Санкт-Петербург.

23. Разработка многофакторной модели оценки экономической эффективности выставочно-ярмарочных и конгрессных мероприятий.

24. Разработка программы продвижения Санкт-Петербурга (дестинации) как конгрессно-выставочной дестинации на профильных и смежных рынках услуг.

25. Оценка эффективности участия предприятия в выставочном (ярмарочном, выставочно-ярмарочном, конгрессно-выставочном и т.д.) мероприятии и методы ее повышения.

26. Исследование результативности тематического выставочного (ярмарочного, выставочно-ярмарочного, конгрессно-выставочного и т.д.) мероприятия как коммерческого проекта.

27. Анализ современных методов и особенностей организации выставочного (ярмарочного, выставочно-ярмарочного, конгрессно-выставочного и т.д.) мероприятия.

28. Оценка потребностей в подготовке кадров для конгрессно-выставочного сектора экономики Санкт-Петербурга.

29. Исследование влияния IT-технологий на повышение эффективности конгрессно-выставочной деятельности.

30. Анализ влияния политико-экономических (иных) факторов на проведение успешности (конкурентоспособности) делового мероприятия.

31. Оценка деятельности выставочного комплекса и разработка (совершенствование) стратегии (концепции / приоритетов) развития.

32. Оценка конкурентоспособности сервисного предприятия (сервисного продукта) и разработка предложений по повышению.

33. Исследование уровня лояльности потребителей сервисной компании и разработка программы стимулирования потребителей.

34. Оценка влияния удовлетворенности потребителей на динамику продаж сервисного продукта компании (на результативность деятельности сервисного предприятия).

35. Исследование проблематики организации массовых мероприятий (различного типа и направленности).

36. Информационное обеспечение сервисной деятельности конгрессно-выставочных комплексов.

37. Исследование проблематики сервисного обслуживания при организации и проведении деловых мероприятий (выставок, конгрессов, форумов и т.д.).

38. Оценка результативности делового мероприятия и его влияние социально-экономические показатели функционирования предприятия.

39. Исследование проблематики реализации потенциальных кластеров (инициатив) в конгрессно-выставочной сфере.

40. Исследование проблематики организации международных крупных деловых мероприятий.

41. Внедрение инновационных инструментов планирования (проектирования, разработки сервисных продуктов, услуг), применяемых в конгрессно-выставочной деятельности.

42. Обоснование внедрения дополнительных услуг в деятельность конгрессно-выставочной площадки.

43. Разработка рекомендаций по совершенствованию нормативно-правового регулирования российского конгрессно-выставочного рынка.

44. Оценка эффективности участия конгрессно-выставочной площадки в байерских

программах.

45. Порядок привлечения международных ротируемых мероприятий в Санкт-Петербург (на примере мероприятия N).

46. Совершенствование деятельности DMC-компании (PCO-компании) в части взаимодействия с партнерами (поставщиками, организаторами) мероприятий.

47. Регламент взаимодействия с профессиональными ассоциациями при планировании и организации делового мероприятия.

48. Обоснование приоритетной тематики конгрессных (выставочных) мероприятий для Санкт-Петербурга.

49. Разработка и обоснование событийных мероприятий в деятельности предприятия в сфере сервиса.

50. Оценка влияния событийного маркетинга на результативность деятельности компании в сфере сервиса.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет сервиса, туризма и гостеприимства
Кафедра сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему: «_____»

Направление _____
(код, наименование)
Направленность (профиль)_____

Студент(ка) _____группы _____ _____ формы обучения
ФИО_____ _____
(подпись)

Руководитель ВКР_____
(ученая степень, ученое звание, ФИО)

_____
(подпись)

Нормо-контроль пройден «__»_____20__г.

_____
(подпись лица, проводившего нормо-контроль)

«Допущен(а) к защите» «__»_____20__г.
Зав. кафедрой СиКВД
к.э.н., профессор _____
Кострюкова О.Н. *(подпись)*

Санкт-Петербург
2018

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Образец индивидуального задания на ВКР

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет сервиса, туризма и гостеприимства
Кафедра сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой СиКВД
_____ ФИО
(подпись)
«___»_____201_г.

ЗАДАНИЕ
на выполнение ВКР

студенту(ке)_____группы_____

1 Тема ВКР:_____
_____

2 Цель и задачи ВКР:_____
_____
_____
_____
_____
_____

3 Срок сдачи оформленной ВКР на кафедру (с сопроводительными документами):

«__»_____20__

Оборотная сторона задания на выполнение ВКР

4 Перечень вопросов, подлежащих разработке и изложению в ВКР:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

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

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

«__»_____20__г.

Руководитель ВКР

Ученая степень, ученое звание_____(ФИО)

(подпись)

Студент(ка) _____(ФИО)

(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ОТЗЫВА РУКОВОДИТЕЛЯ

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

о выпускной квалификационной работе

студента (ки) _____ курса

Факультета сервиса, туризма и гостеприимства СПбГЭУ

_____

(фамилия, имя, отчество)

на тему: «_____

_____»

1. Актуальность работы

_____

_____

_____

2. Характеристика основных результатов, практическая и научная значимость_____

_____

_____

_____

_____

3. Характеристика хода выполнения выпускной квалификационной работы студентом _____

_____

_____

_____

4. Недостатки _____

_____

_____

_____

5. Общий вывод и оценка

_____

_____

_____

Руководитель

(ученая степень, звание) _____ (Фамилия И.О.)

подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ 5.

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 бакалавра прошу указать (не указывать) следующие сведения:

		Указать	Не указывать
1.	Форма обучения (очная, очно-заочная, заочная, сочетание форм обучения)		
2.	Наименование профиля подготовки		
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 6.

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ
защиты ВКР

Тема выпускной квалификационной работы
_____
_____
Студент/ка_____ _____
Факультет_____
Кафедра_____
Группа_____
Направление _____
Профиль подготовки_____
_____
Член ГЭК_____

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

Оценочная матрица членов ГЭК

№	Показатели оценки ВКР	Оценка				
		Дифференцированная				Интегральная
		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					
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА						

«____»_____20 г. _____
/_____

(подпись) ФИО

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Образец реферата ВКР

РЕФЕРАТ

С.75, рис. 13, табл. 21, прил. 2

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА (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).*

Эффективность разработок определяется…

ПРИЛОЖЕНИЕ 8
ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО СПИСКА

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (действующая редакция от 05.05.2014 г.
2. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации (в ред. Постановления Правительства РФ от 30.09.2000 г. № 742).
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. - 3-е изд. — М.: Академия, 2006. – 224 с.
4. Котанс А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: Учебное пособие/Российская академия образования; Московский психолого-социальный институт. – М.:Флинта: МПСИ, 2010. – 384 с.
5. Лисицына М. Сколько турагентств в Санкт-Петербурге? // Официальный сайт туристического портала для турагента [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://spb.turprofi.ru/articles/_aview_b380991 (дата обращения 12.16.2016)
6. Скобельцина А.С. Технология и организация экскурсионных услуг: Учебное пособие/ А.С.Скобельцина, А.П.Шарухин. – М.: Академия, 2010. – 192 с.
7. Фофонова Н.А. Инновационные технологии в индустрии досуга. // Социально-культурные технологии: современное состояние и перспективы развития: материалы Всероссийской научно-практической конференции, 3 февраля 2012 г. / под общ.ред. Г.М. Бирженюка. – СПб.: СпбГУП, 2012. – С. 78-80.
8. *www.russiatourism.ru* – Официальный сайт Федерального агентства по туризму
9. *www.ru.wikipedia.org* – Википедия. Свободная энциклопедия.

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА РАЗДАТОЧНОГО МАТЕРИАЛА

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет сервиса, туризма и гостеприимства

Кафедра сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

РАЗДАТОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ
к докладу на защите
выпускной квалификационной работы

на тему: **НАЗВАНИЕ**

Направление _____
(код, наименование)
Направленность (профиль)_____

Студент(ка) _____группы _____ _____ формы обучения
ФИО_____ _____
(подпись)

Руководитель ВКР_____
(ученая степень, ученое звание, ФИО)

_____
(подпись)

Санкт-Петербург
2018

ПРИЛОЖЕНИЕ 10
ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ……5

ГЛАВА I.ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ……...9

1.1. Сущность и структура предмета исследования ……9

1.2. Характеристика современных методов изучения предмета исследования……...18

1.3. Анализ рынка услуг по профилю деятельности объекта исследования…….....27

ГЛАВА II. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ……36

2.1. Анализ функционирования предприятия и постановка проблемы ……..36

2.2. Обоснование методики исследования……..47

ГЛАВА III. РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО РЕШЕНИЮ ЗАДАЧ ВКР……..……58

3.1. Выработка мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия ……58

3.2. Технико-экономическое обоснование предложенных мероприятий …….……..70

ЗАКЛЮЧЕНИЕ……....81

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК…….....85

ПРИЛОЖЕНИЕ А……...……....87

ПРИЛОЖЕНИЕ Б...……....88

Учебно-методическое издание

ПОДГОТОВКА И ЗАЩИТА ВЫПУСНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Методические указания по выполнению
и защите выпускной квалификационной работы
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»,
направленность «Конгрессно-выставочная деятельность»

Составители
Кострюкова Оксана Николаевна
Михайлова Карина Валерьевна

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