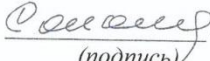


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный экономический университет»

Протокол
Ученого совета института
Торговли, пищевых технологий и сервиса
№ 3 от 06.03.2015

УТВЕРЖДАЮ
директор института
торговли, пищевых технологий
и сервиса


(подпись) / Соловьева В.П./

**Методические рекомендации
по выполнению выпускной квалификационной работы**

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) Гостиничная деятельность

Автор(ы): к.э.н., доцент Корнова Г.Р. .

Одобрены на заседании кафедры
Туристического бизнеса и гостеприимства

Протокол № 5 от 06.03.2015

Зав. кафедрой 

(подпись)

Курилова Е.В.

(Фамилия И.О.)

Рекомендованы УМК института
Торговли, пищевых технологий и
сервиса

Протокол № 3 от 20.03.2015

Председатель 

(подпись)

Соловьева В.П.

(Фамилия И.О.)

Екатеринбург
2015

СОДЕРЖАНИЕ

I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1 Сущность выпускной квалификационной работы	3
1.2 Место выпускной квалификационной работы в системе подготовки бакалавров	3
1.3 Цели и задачи выпускной квалификационной работы	4
1.4 Выбор и утверждение темы выпускной квалификационной работы	6
1.5 Основные этапы и сроки выполнения выпускной квалификационной работы	9
1.6 Структура и содержание выпускной квалификационной работы	7
1.7 Руководство выпускной квалификационной работой	9
2. ПОРЯДОК ПОДГОТОВКИ, ЗАЩИТЫ И ОЦЕНКИ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ	10
2.1 Подготовка к защите выпускной квалификационной работы	10
2.2 Защита выпускной квалификационной работы	10
2.3 Критерии оценки выпускной квалификационной работы	11
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	13
Приложение А Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ	14
Приложение Б Образец дипломного задания	15
Приложение В Образец титульного листа	17
Приложение Г Образец содержания выпускной квалификационной работы	18
Приложение Д Форма отзыва руководителя	19
Приложение Е Форма отзыва рецензента	23
Приложение Ж Форма заявления на утверждение темы работы	25

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Сущность выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа является самостоятельным научным исследованием, выполненным под руководством высококвалифицированного специалиста.

Содержание работы, ее положения и выводы должны отвечать таким критериям научности, как обоснованность с позиции имеющихся в экономике и управлении законов, принципов, парадигм; подтвержденные эмпирическими фактами, практикой; объективность анализа; соответствие основным требованиям логического мышления.

Выпускная квалификационная работа (далее - ВКР) является итоговым контролем процесса обучения в вузе и основанием для присвоения студенту квалификации – бакалавр гостиничного дела по направлению 43.03.03 – Гостиничное дело (профиль – гостиничная деятельность), способного с профессиональных позиций решать проблемы в данной области, используя полученные за годы обучения знания.

ВКР должна быть написана единолично, содержать совокупность новых научных результатов и положений, выдвигаемых автором для публичной защиты, иметь внутреннее единство и свидетельствовать о личном вкладе автора.

Выпускная квалификационная работа должна представлять собой законченную разработку на актуальную тему, содержать навыки самостоятельных расчетов студента, анализа, интерпретации и обобщения экономической информации, умение использовать литературу, фондовые источники и базы данных, предполагающие осуществление мероприятий, направленных на совершенствование экономических и управленческих механизмов.

Выпускная квалификационная работа выполняется студентом самостоятельно, на практическом материале гостиниц и других средств размещения.

При подготовке выпускной квалификационной работы студент должен продемонстрировать широту и глубину знаний по направлению подготовки, навыки самостоятельной исследовательской и проектной работы, умения решать задачи в области гостиничного дела, а также способность обосновывать и защищать свои проектные решения перед Государственной экзаменационной комиссией по приему защиты выпускных квалификационных работ.

1.2 Место выпускной квалификационной работы в системе подготовки бакалавров

Выпускная квалификационная работа представляет собой выпускную квалификационную работу научного содержания, которая имеет внутреннее единство и отражает ход и результаты разработки выбранной темы. Она должна соответствовать современному уровню развития науки, а ее тема – быть актуальной.

Выпускная квалификационная работа представляется в виде, который позволяет судить, насколько полно отражены и обоснованы содержащиеся в ней положения, выводы и рекомендации, их новизна и значимость.

Содержание ВКР в наиболее систематизированном виде фиксирует как исходные предпосылки научного и практического исследования, так и весь его ход и полученные при этом результаты.

В ВКР можно активно применять математический аппарат, средства логического мышления, компьютерных методик и математическую статистику.

1.3 Цели и задачи выпускной квалификационной работы

Цель выпускной квалификационной работы – углубление и специализация знаний и навыков студента в области менеджмента в процессе самостоятельного решения комплексной социально-проектной, исследовательской и практической задачи, требующей согласованного рассмотрения экономических, организационных, профилактических, диагностических, проектных вопросов.

Основные задачи выполнения выпускной квалификационной работы направлены на формирование следующих компетенций:

Общекультурные (ОК):

- способен использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способен к самоорганизации и самообразованию (ОК-4).

Общепрофессиональные (ОПК):

- способен решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);
- готов применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

Профессиональные (ПК):

проектная деятельность:

- готов к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования (ПК-1);
- готов самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя (ПК-2);
- готов к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности (ПК-3);

Организационно-управленческая деятельность:

- владеет навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-4);
- готов анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей и делать соответствующие выводы (ПК-5);

научно-исследовательская деятельность:

- способен использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг (ПК-7).

В соответствии с поставленными целями и задачами студент в процессе выполнения квалификационной работы должен следовать следующему алгоритму:

1. Обосновать актуальность выбранной темы, ее ценность и значение для гостиниц и других средств размещения.

2. Изучить теоретические положения, нормативно-техническую документацию, статистические материалы, справочную и научную литературу по избранной теме.

3. Изучить материально-технические и социально-экономические условия гостиничной деятельности и характер их влияния на изменения технико-экономических показателей работы конкретного гостиничного предприятия.

4. Собрать необходимый статистический материал для проведения конкретного анализа.

5. Изложить свою точку зрения по дискуссионным вопросам, относящимся к теме.

6. Провести анализ собранных данных, используя соответствующие методы обработки и анализа информации.

7. Сделать выводы и разработать рекомендации на основе проведенного анализа по повышению эффективности работы предприятия.

8. Оформить ВКР в соответствии с нормативными требованиями, предъявляемыми к подобным материалам.

9. Выполнить расчет экономической эффективности от внедрения предлагаемых мероприятий.

Объектами, на базе которых выполняется ВКР, могут быть:

- гостиницы и другие средства размещения;
- проектные, научно-исследовательские и образовательные организации;
- органы государственного управления и местного самоуправления в сфере деятельности.

Студент при выполнении ВКР должен решить следующие задачи:

1. Обоснование актуальности и значимости выбранной темы работы с точки зрения теории и практики управления деятельностью организации.

2. Изучение теоретических положений по проблеме, сущности экономических категорий и процессов, нормативной документации.

3. Обоснование необходимости и возможности применения определенных современных методик принятия управленческих и технических решений по задачам, поставленным в квалификационной работе.

4. Сбор необходимой для проведения исследования информации с привлечением первичных и вторичных источников и использованием адекватных методов.

5. Проведение анализа состояния объекта исследования с использованием соответствующих методов обработки информации, выявление тенденций изменения показателей, и проблем, требующих решения или совершенствования.

6. Разработка рекомендаций и предложений, их экономическое и организационное обоснование, необходимое и достаточное для решаемой задачи.

7. Обобщение результатов проведенных исследований, формулирование выводов о степени достижения целей, поставленных в

работе, и возможности практического применения предложенных разработок.

8. Оформление ВКР в соответствии с нормативными требованиями.

9. Подготовка к защите ВКР перед членами ГЭК. Руководство выполнением квалификационных работ осуществляется преподавателями кафедры, а также специалистами предприятий и организаций. Руководители назначаются приказом ректора УрГЭУ по представлению выпускающей кафедры до начала преддипломной практики.

1.4 Выбор и утверждение темы выпускной квалификационной работы

Выбор темы ВКР осуществляется студентом по согласованию с научным руководителем и специалистами предприятия (организации), где будет проходить преддипломная практика. При выборе темы выпускной квалификационной работы необходимо исходить из:

1. Актуальности проблемы и значимости ее для практической деятельности организаций.
2. Потребностей развития и совершенствования конкретной организации.
3. Интересов, склонностей, научно-исследовательской работы студента во время обучения, а также перспектив его будущей профессиональной деятельности.
4. Научной специализации выпускающей кафедры и ее преподавателей.
5. Возможности получения конкретных статистических данных для проведения анализа и обоснования предлагаемых управленческих решений.
6. Наличия специальной научной литературы для теоретического обоснования проблемы.

Допускается внесение уточнений в наименовании темы работы по согласованию с научным руководителем. Инициатором выбора темы может быть студент, научный руководитель или специалист организации.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ приведена в *приложении А*.

После выбора темы и не позднее 4 недель после начала преддипломной практики научный руководитель выдает студенту **дипломное задание** на ее выполнение. Форма представлена в *приложении Б*. В дипломном задании фиксируются тема ВКР, структура **основных** ее разделов и сроки выполнения.

1.5 Основные этапы и сроки выполнения выпускной квалификационной работы

Соблюдение установленных сроков и последовательности выполнения квалификационной работы направлено на оптимизацию процесса достижения поставленных целей. Рекомендуются следующая последовательность этапов ее выполнения:

1. Выбор темы работы, ее утверждение **за месяц до начала преддипломной практики.**
2. Подбор научной литературы, нормативной документации и ознакомление с ними до **начала преддипломной практики.**
3. Ознакомление с деятельностью предприятия (организации), основными показателями его деятельности, определение целей и задач заключительных исследований, составление планов их проведения.

4. Написание теоретической части работы с проработкой методического обеспечения для проведения анализа изучаемого объекта. Сбор аналитических данных по разработанному ранее плану.

5. Обобщение аналитических материалов и представление руководителю. Доработка теоретической части работы по замечаниям руководителя.

6. Экономическое, техническое и организационное обоснование предлагаемых решений и представление руководителю. Доработка аналитической (расчетной) части работы по замечаниям руководителя.

7. Доработка рекомендательной части работы по замечаниям руководителя. Написание введения и заключения. Подготовка библиографического списка и приложений. Все части работы должны быть представлены руководителю не позднее, чем **за 3 недели до дня защиты**.

8. Прохождение нормоконтроля и исправление замечаний по оформлению работы.

9. В оформленном виде работа должна быть представлена научному руководителю не позднее, чем **за 2 недели до предполагаемого срока ее защиты**. Об этом руководителем делается запись в дипломном задании.

10. Подготовка к защите ВКР.

Ход выполнения ВКР контролируется выпускающей кафедрой **по состоянию**:

- за три недели до защиты (95-100 % работы);

- за две недели до защиты (100 % работы).

1.6 Структура и содержание выпускной квалификационной работы

ВКР должна быть построена по общей схеме на основании методических указаний, отражающих современный уровень требований к завершающей стадии подготовки студента.

1. Порядок оформления ВКР представлен в Положении о требованиях к оформлению рефератов, отчетов по практике, контрольных, курсовых и дипломных работ УрГЭУ, утвержденных решением Совета по учебно-методическим вопросам и качеству образования. http://elearning.usue.ru/info_files/files/polojenie_oformlenie.pdf

Структура и содержание выпускной квалификационной работы

В общем виде дипломная работа включает в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Основная часть состоит из трех глав, каждая из которых имеет название, соответствующее теме квалификационной работы. Образец содержания ВКР приведен в приложении В.

Титульный лист должен содержать все необходимые идентификационные признаки и быть выполнен по образцу макета, приведенного в *Приложении В*.

В Содержании последовательно перечисляются заголовки разделов и подразделов, указываются номера страниц, с которых они начинаются (точно по тексту).

Введение, заключение, список использованных источников включают в содержание, но не нумеруют.

Все приложения должны быть перечислены в содержании с указанием их номеров и заголовков (пример приведен в *приложении Г*).

Введение. Во введении, как вступительной части. Объем введения - 3-4 страницы текста.

Первая глава (название). Теоретическая глава.

Объем первой главы - примерно 20-25 страниц.

Вторая глава (название). Аналитическая глава включает исследование состояния изучаемой проблемы на предприятии (организации).

При написании этой главы студент должен показать умение экономически грамотно анализировать и оценивать состояния проблемы для выбранного объекта исследования на основе собранных данных литературных источников, статистических и справочных материалов, годовых и оперативных материалов предприятий (организаций), производить необходимые расчеты и делать обоснованные выводы. При этом он должен осуществить правильный отбор необходимой информации (не использовать ненужные сведения), определиться с временными границами сбора данных, применить необходимые методы их сбора и обработки. Наиболее полно должны быть проанализированы существующее состояние изучаемого явления, факторы, влияющие на его развитие, имеющиеся возможности и недостатки.

Для удобства анализа фактический материал должен быть оформлен в виде таблиц, графиков, диаграмм. Первичные и наиболее объемные обработанные материалы могут быть вынесены в приложения.

Выводы по второй главе должны быть увязаны с содержанием главы. Объем главы - примерно 25-35 страниц.

Третья глава (название). Базируется на результатах исследования, проведенного в предыдущей главе.

При выполнении этой главы студент должен показать умение на основе выводов проведенных исследований предлагать конкретные мероприятия, методы и способы разрешения конкретной проблемы. При этом данная глава должна строиться с учетом принципов системного подхода и динамичности. Необходимо учитывать взаимосвязи многих изменяющихся во времени объектов и факторов, а также многих сфер принятия управленческих решений в рамках предприятия с позиций как стратегического, так и оперативного управления.

Предложения и рекомендации студент должен обязательно обосновать с точки зрения экономических и, при необходимости, социальных последствий, которые будут проявляться в результате реализации этих разработок. Экономическое обоснование может быть выполнено в виде:

- расчета экономической эффективности,
- оценки эффективности мероприятий текущих и единовременных затрат на определенные мероприятия;
- оценки прогрессивности предложений по качественным параметрам;
- прогноза изменения определенных социально-экономических показателей;
- рейтинговых и экспертных оценок и т.д.

При этом студент должен выбрать адекватные методы и методики социально-экономического обоснования предложений, грамотно применить их, а также сделать необходимые выводы.

Объем третьей главы - примерно 20-30 страниц.

Заключение. В этой части дипломной работы находят отражение основные положения и выводы, содержащиеся во всех главах работы. Объем - 3-5 страниц.

Список использованных источников. Должен содержать перечень использованных при написании дипломной работы литературных источников с их полным описанием по требованиям стандартов.

Приложения. В приложениях выносятся таблицы, первичные материалы, громоздкий иллюстрированный материал.

Общий объем выпускной квалификационной работы должен быть 75-90 страниц.

1.7 Руководство выпускной квалификационной работой

Общее руководство и контроль хода выполнения ВКР осуществляет выпускающая кафедра.

Для оказания научной и методической помощи кафедре, с учётом пожеланий студента, определяет научного руководителя (при необходимости могут выделяться консультанты из числа преподавателей соответствующих кафедр). Научным руководителем может быть профессор, доцент, старший преподаватель и научный сотрудник кафедры или научный работник и высококвалифицированный специалист другой организации.

После утверждения студенту темы ВКР научный руководитель оформляет задание на ее выполнение, которое утверждается заведующим кафедрой (Приложение Б).

На основании выданного студенту задания составляется календарный план-график на весь период разработки темы с указанием сроков окончания и представления законченной ВКР.

2. ПОРЯДОК ПОДГОТОВКИ, ЗАЩИТЫ И ОЦЕНКИ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

2.1 Подготовка к защите выпускной квалификационной работы

В процессе выполнения ВКР законченные ее разделы представляются на проверку научному руководителю.

Законченная ВКР в несброшюрованном виде представляется нормоконтролеру для проверки правильности ее оформления на соответствие стандартам.

Подписанная нормоконтролером ВКР передается научному руководителю для просмотра и составления письменного **Отзыва руководителя** (*приложение Д*), в котором особое внимание уделяется оценке выпускника по личностным характеристикам (ответственность, дисциплинированность, самостоятельность, активность, творчество, инициативность и т.д.), мотивируется возможность или невозможность представления квалификационной работы на защиту в ГЭК. Решение руководителя является основанием для допуска кафедрой ВКР к защите.

Для получения дополнительной объективной оценки ВКР, допущенная к защите, направляется на внешнее рецензирование. К рецензированию могут привлекаться преподаватели вузов, высококвалифицированные специалисты других организаций, НИИ, государственных учреждений. Список рецензентов согласовывается и утверждается кафедрой. Форма **отзыва рецензента** представлена в *приложении Е*. В отзыве рецензент должен сосредоточить внимание на актуальности темы, качестве выполненной работы, ее положительных сторонах и недостатках, а также дать непосредственную оценку квалификационной работы требованиям ФГОС.

При подготовке к защите студент должен подготовить доклад по теме квалификационной работы, в котором необходимо четко и кратко изложить основные положения работы. Для наглядности целесообразно подготовить иллюстрации (таблицы, схемы, графики и т.д.) в виде раздаточного материала членам ГЭК.

Перед защитой студентом представляются в ГЭК следующие документы:

1. ВКР, подписанная на титульном листе студентом, научным руководителем, рецензентом и нормоконтролером.
2. Дипломное задание с отметками сроков выполнения работы, подписанное научным руководителем и заключением заведующего кафедрой о допуске к защите.
3. Отзыв научного руководителя.
4. Внешняя рецензия на квалификационную работу.

2.2 Защита выпускной квалификационной работы

Доклад должен быть кратким, содержательным и точным, содержать выводы и предложения, обоснованные и лаконичные формулировки.

В целях повышения качества защиты дипломных работ студент под руководством научного руководителя прорабатывает доклад к защите и его краткие тезисы для возможной публикации в открытой печати.

По согласованию с научным руководителем студент может расширить или сузить предлагаемый набор вопросов, индивидуально расставить акценты в самом докладе на предзащите или защите дипломной работы.

На заседании могут присутствовать научные руководители, рецензенты, а также студенты и все заинтересованные лица.

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК согласно положению о ГЭК. Порядок защиты:

- 1) секретарь ГЭК объявляет фамилию, имя и отчество студента, название работы с указанием места ее выполнения;
- 2) студент выступает с докладом, который должен содержать актуальность темы, цель, задачи исследования, анализ глав дипломной работы, рекомендации;
- 3) после окончания доклада члены ГЭК и присутствующие на защите задают студенту вопросы, имеющие непосредственные отношение к теме ВКР;
- 4) Студент отвечает на вопросы, поставленные в рецензии;
- 5) секретарь ГЭК зачитывает рецензию;
- 6) выступает руководитель ВКР, а в случае его отсутствия секретарь ГЭК зачитывает отзыв руководителя.

После окончания открытой защиты проводится закрытое заседание ГЭК, на котором определяются итоговые оценки по 4 - балльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

После закрытого обсуждения председатель объявляет решение ГЭК. Протокол заседания ГЭК ведется секретарем. В него вносятся все заданные вопросы, особые мнения, решение комиссии об оценке и присвоении выпускнику соответствующей квалификации.

2.3 Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Оценка выпускной квалификационной работы производится по четырем группам критериев:

1) Качество квалификационной работы оценивается членами ГЭК по составляющим:

- *обоснованность актуальности проблемы* исследования и темы работы предполагает оценку степени убедительности оснований, побудивших студента выбрать данную проблему для изучения на определенном объекте исследования;

- *уровень теоретической проработки* проблемы предполагает оценку широты и качества изученных литературных источников, логики изложения материала, глубины обобщений и выводов в первой главе, а также теоретического обоснования возможных решений проблемы;

- *методическая грамотность проведенных исследований* во второй главе работы предполагает оценку обоснованности применения методик исследования, информационной адекватности и правильности использования конкретных методов и методик анализа;

- *достаточность и качество обоснования* предлагаемых управленческих (технических) решений предполагает оценку адекватности выбранных методов обоснования решений, правильность их применения;

- *практическая значимость выполненной работы* предполагает оценку возможности практического применения результатов исследования в деятельности конкретной организации или в сфере возможной профессиональной занятости выпускников специальности в соответствии с требованиями ФГОС;

- *качество оформления квалификационной работы* предполагает оценку на соответствие стандартам, а также аккуратность и выразительность оформления материала, грамотность и правильность подготовки сопроводительных документов.

2) Качество выступления на защите выпускной квалификационной работы

оценивается членами ГЭК по следующим составляющим:

- *качество доклада* предполагает оценку соответствия доклада содержанию работы, способности выпускника выделить научную и практическую ценность выполненных исследований, умения пользоваться иллюстративным материалом;

- *качество ответов на вопросы* предполагает оценку правильности, четкости, полноты и обоснованности ответов выпускника, умения лаконично и точно сформулировать свои мысли, используя при этом необходимую научную терминологию;

- *качество иллюстраций* к докладу предполагает оценку соответствию подбора иллюстративных материалов содержанию доклада, грамотность их оформления и упоминания в докладе, выразительность использованных средств графического и художественного воплощения.

- *поведение при защите квалификационной работы* предполагает оценку коммуникационных характеристик докладчика (манера говорить, отстаивать свою точку зрения, привлекать внимание к важным моментам в докладе или ответах на вопросы и т.д.).

3) Оценка выпускной квалификационной работы рецензентом

переносится из рецензии, подписанной рецензентом.

4) Оценка научным руководителем выпускной квалификационной работы переносится из отзыва руководителя. Значимость групп определяется как соотношение 4 : 3:2:1.

По всем составляющим членами ГЭК выставляются оценки в индивидуальных оценочных листах по 4 - балльной шкале:

- «отлично» - если состояние по конкретному параметру *полностью соответствует* предъявляемым требованиям;

Работа носит исследовательский (аналитический) характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, критический анализ фактического материала, характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями, имеет положительные отзывы руководителя и рецензента, при защите автор показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по решению проблемы, во время доклада использует наглядные средства, легко отвечает на поставленные вопросы.

- «хорошо» - если состояние по конкретному параметру *в основном соответствует* предъявляемым требованиям;

Работа носит исследовательский (аналитический) характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, критический анализ фактического материала, характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями, имеет положительные отзывы руководителя и рецензента, при защите показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по решению проблемы, во время доклада использует наглядные средства, легко отвечает на поставленные вопросы.

- «удовлетворительно» - если состояние по конкретному параметру *частично соответствует* состоянию по конкретному параметру;

Работа наряду с вышеуказанными положительными качествами отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором фактического материала, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения, в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа, при защите студент проявляет неуверенность, показывает не глубокое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

- «неудовлетворительно» - если состояние по конкретному параметру *не соответствует* предъявляемым требованиям.

Работа не соответствует заявленной теме, объекту, предмету исследования, не реализовала поставленные цели и не решила указанные задачи, не отвечает требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, в отзывах руководителя и рецензента имеются критические замечания, при защите студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки.

Итоговая оценка выпускной квалификационной работы определяется усреднением оценок по группам критериев 1 - 4.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения. Утв. пост. Госстандарта РФ от 21 февраля 1994 г. № 34.

2. ГОСТ Р 50690-2000. Туристические услуги. Общие требования. Утв. пост. Госстандарта РФ от 16 ноября 2000г. №295.

3. ГОСТ Р ИСО 9000: 2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

4. О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и часть вторую Гражданского кодекса Российской Федерации. Федеральный закон от 25 октября 2007г. №234-ФЗ.

5. О защите прав потребителей. Закон РФ от 7 февраля 1992г. №2300-1 (в ред. Закона РФ от 02.06.1993 №5076-1 и федеральных законов от 09.01.1996 №2-ФЗ; от 17.12.1999 №212-ФЗ; от 30.12.2001 №196-ФЗ; от 22.08.2004 №122-ФЗ; от 02.11.2004 №127-ФЗ).

6. О лицензировании отдельных видов деятельности. Федеральный закон РФ от 8 августа 2001 г. № 128 – ФЗ).

7. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 “Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями”. Зарегистрировано в Минюсте РФ 29 декабря 2014 г. Регистрационный № 35473.

8. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы высшего профессионального образования по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: :КноРус, 2014

9. Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие. 2-е изд., стер. - М. : Новое знание, 2011

10. Гончаров, В. В. Гостиничный менеджмент : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 101110 "Гостинич. дело" / В. В. Гончаров, М. А. Горенбургов. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013
11. Гостиничное хозяйство Свердловской области в 2010 году [Электронный ресурс] : стат. бюл.: (шифр 12059) / Федер. служба гос. статистики, Территор. орган Федер. службы гос. статистики по Свердл. обл. ; [отв. за вып.: С. В. Макеева, Н. И. Еремеева]. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - Екатеринбург : [б. и.], 2011.
12. Дурович А.П. Менеджмент гостиниц и ресторанов, 2013
13. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 100400 "Туризм" и 101100 "Гостиничное дело" / Н. А. Зайцева. - Москва : ФОРУМ: [ИНФРА-М], 2013
14. Звигинцев, Евгений Евгеньевич. Организационно-экономические основы развития мотелей : автореф... канд. экон. наук: 08.00.05 / Е. Е. Звигинцев ; Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург : [б. и.], 2009
15. Кнышова. Е. Н. Менеджмент гостеприимства [Текст] : [учеб. пособие] для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080507 "Менеджмент орг." специализации "Гостинич. и турист. бизнес", 100103 "Соц.-культ. сервис и туризм" и 100104 "Туризм" / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - Москва : Форум: ИНФРА-М, 2010.
16. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : электрон. учеб. для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; [пер. с англ. В. Н. Егорова]. - 4-е изд., перераб. и доп. - Электрон. текстовые дан. - Москва : ЮНИТИ, 2011
17. Малых Н.И., Можаяева Н.Г. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие. – М.:ФОРУМ, 2013
Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) [пер. с англ. А. В. Павлова]. – М.: ЮНИТИ, 2013.
18. Михеева Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование : учебник к использованию в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы высшего профессионального образования по специальности 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм" . – СПб.: Троицкий мост, 2013
19. Моисеева Н.К. – Стратегическое управление туристской фирмой: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2012.
20. Регнет Э. Организационные конфликты. Формы, функции и способы преодоления : научное издание / Эрика Регнет ; [пер. с нем. С. С. Димитрова; науч. ред. А. А. Киселева]. - Харьков : Гуманитарный центр, 2014. - 406 с.
21. Результаты деятельности организаций с основными видами экономической деятельности "Торговля", "Гостиницы и рестораны" в Свердловской области за 2013 год [Электронный ресурс] : статистический бюллетень : (шифр 08093) / Федер. служба гос. статистики, Территор. орган Федер. службы гос. статистики по Свердл. обл. ; [отв. за вып.: Н. А. Парамонова, О. И. Егорова]. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - Екатеринбург : [б. и.], 2014. - 1 on-line
22. Родионова, Н. С. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для бакалавров вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 "Гостинич. дело" / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. - 352 с.
23. Скобкин, С. С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и

туризма : учебное пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр: ИНФРА-М, 2014.

24. Тимофеева, Е. С. Проектирование гостиничной деятельности : учеб. пособие / Е. С. Тимофеева, С. А. Коломоец. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 192 с.

25. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостиничное хозяйство). - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013.

26. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие для студентов вузов / [Л. П. Шматько и др. ; под ред. Л. П. Шматько]. - Изд. 4-е, испр. и доп. - Ростов-на-Дону; Москва : Феникс: МарТ, 2010. - 346 с.

Дополнительная литература

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов. М.: Аспект-пресс, 2008.

2. Виноградова М.В., Панина З.И. Ларионова А.А., Васильева Л.А. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Текст]. Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008.

3. Иванов В.В., Волон А.Б. Гостиничный менеджмент. [Текст] – М.: ИНФРА-М, 2007.

4.Иванов В.В., Волон А.Б. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе. – М.:ИНФРА-М, 2010

5.Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице [Текст]: учеб. пособие – М.: Магистр, 2008.

6.Кусков А.С. Гостиничное дело [Текст]: Учебное пособие.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009.

7.Лесник А.Л. Гостиничный маркетинг: теория и практика максимизации продаж [Текст]: Учебное пособие. – М.:КНОРУС, 2007.

8.Мусакин А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим [Текст]. – СПб.: Питер, 2010.

9.Орлов С.В. Человек и его потребности [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов. СПб.: Питер, 2008.

10.Пфлегер А. Отель. Как выстроить дело с нуля до пяти звезд /Пер. с нем. О.В.Барышевой [Текст]. М.: ЗАО Центрополиграф, 2008.

11.Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии туризма и гостеприимства: Учеб. пособие/ С.С.Скобкин. – М.:Магистр, 2009.

12. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг [Текст]: учеб.-метод. пособие: пер. с польск. – М.: Финансы и статистика, 2006.

13.Уокер Д.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Текст]: учеб. для студентов вузов / Пер. с англ. В.Н.Егорова. М.:ЮГИТИ, 2006.

14. Хаксервер К. Управление и организация в сфере услуг/ Пер. с англ. – Спб: Питер, 2002

Приложение А

Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ

1. Повышение качества обслуживания в ресторанах при гостинице.
2. Совершенствование услуг питания в гостиницах.
3. Развитие корпоративной культуры на гостиничном предприятии.
4. Повышение качества сервиса в гостиничном предприятии.
5. Развитие услуг в гостиничном предприятии.
6. Совершенствование сервисной деятельности в гостиничном предприятии.
7. Совершенствование деятельности службы приема и размещения.
8. Совершенствование работы прачечной в гостинице
9. Совершенствование работы службы горничных
10. Совершенствование управления персоналом отеля.
11. Повышение качества гостиничных услуг
12. Совершенствование деятельности технической службы
13. Повышение безопасности гостиницы
14. Развитие деловых услуг в гостинице
15. Совершенствование обслуживания иностранных гостей в отеле
16. Развитие внутренней клиентоориентированности гостиничного предприятия.
17. Совершенствование обслуживания в загородных комплексах.

Приложение Б

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВПО Уральский государственный экономический университет

Институт/факультет _____
Кафедра Туристического бизнеса и гостеприимства
Направление _____
Профиль _____
Степень Бакалавр

Группа _____

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой Курилова Е.В.

ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

Студенту _____

Руководитель _____

Тема выпускной квалификационной работы _____

Срок сдачи студентом законченной работы _____

Техническое задание

Целевая установка: _____

План работы и сроки выполнения:

План выпускной квалификационной работы на утверждение руководителю – _____

1-я глава на проверку руководителю – _____

2-я глава на проверку руководителю – _____

3-я глава на проверку руководителю – _____

Чистовой вариант выпускной квалификационной работы на нормоконтроль и подпись руководителю – _____

Защита дипломной работы – _____

Руководитель выпускной квалификационной работы _____ (подпись)

Задание принял к исполнению _____ (подпись)

(дата)

Отзыв научного руководителя о выполненной работе

(дата)

(подпись)

Отзыв о практической значимости выполненного задания

Работа имеет практическую значимость

(дата)

(подпись)

м.п.

Решение кафедры о выдвижении на защиту

(дата)

Курилова Е.В.

(подпись)

Отзыв рецензента

Работа может быть оценена на _____

(дата)

(подпись)

м.п.

Решение ГАК по результатам защиты работы

(дата)

Курилова Е.В.

(подпись)

Приложение В

Образец оформления титульного листа

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВПО УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема:

Институт/ Факультет/Департамент/
Центр _____

Направление (Специальность)

Профиль _____

Кафедра _____

Дата защиты: _____

Оценка: _____

Студент _____

(ФИО)

Группа _____

Руководитель _____

(ФИО, должность, звание)

Консультант _____

Нормоконтролер _____

Рецензент _____

Екатеринбург

2015 г.

Приложение Г

Пример содержания выпускной квалификационной работы

Тема: «Повышение качества обслуживания банкетов в гостинице»

Содержание

Введение

1 Качество обслуживания на предприятиях гостеприимства

1.1 Понятие и показатели качества обслуживания

1.2 Управление качеством обслуживания в гостинично - ресторанном сервисе

1.3. Требования к качеству обслуживания гостей на специальных мероприятиях

2 Анализ качества обслуживания в ресторане отеля Хаятт Ридженси Екатеринбург

2.1 Общая характеристика отеля

2.2 Анализ соответствия качества обслуживания в отеле потребностям и ожиданиям гостей

2.3 Анализ организации и проведения банкетов

3 Рекомендации по повышению качества обслуживания

3.1 Совершенствование взаимоотношений с заказчиками банкетов

3.2 Совершенствование организации банкетов

3.3 Профилактика кризисных ситуаций

Заключение

Список использованных источников

Приложения

Приложение Д

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Квалификационная работа выполнена

Студентом (-кой) _____

Институт/факультет _____

Кафедра туристического бизнеса и гостеприимства _____ Группа _____

Направление _____

Руководитель _____

Оценка соответствия требованиям ГОС подготовленности автора выпускной работы

Требования к профессиональной подготовке	Соответствует	В основном соответствует	Не соответствует
<ul style="list-style-type: none">• знать и уметь использовать закономерности и принципы функционирования организаций;• знать и уметь применять принципы принятия и реализации экономических и управленческих решений на разных уровнях;• уметь выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты;• уметь осуществлять мониторинг внешней и внутренней среды фирмы и владеть методами оценки ее стратегических возможностей;• уметь использовать основные и специальные методы экономического анализа и диагностики деятельности организации;• уметь разрабатывать, обосновывать варианты эффективных хозяйственных решений и принимать участие в их реализации;• уметь использовать компьютерную технику в режиме пользователя для решения экономических задач;• владеть навыками самостоятельного получения новых знаний, используя современные образовательные технологии;• уметь систематизировать и обобщать информацию;• уметь вести необходимую документацию, качественно оформлять материалы.• владеть навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере экономики организации;			

Отмеченные достоинства.

Отмеченные недостатки.

Дополнительная информация для ГАК:

Заключение.

Научный руководитель: _____ « » _____ 2015 г.
(подпись)

Приложение Е

ОТЗЫВ РЕЦЕНЗЕНТА О ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

Квалификационная работа выполнена

ФИО _____

Институт/факультет _____

Кафедра Туристического бизнеса и гостеприимства Группа _____

Направление _____

Наименование темы _____

Рецензент _____

ОЦЕНКА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Показатель	Оценки				
	5	4	3	2	*
1. Актуальность тематики	+				
2. Степень полноты обзора состояния проблемы и корректность постановки задачи		+			
3. Уровень и корректность использования в работе методов исследования		+			
4. Степень комплексности работы, применение в ней знаний социально-гуманитарных дисциплин, естественно-математических, общепрофессиональных и специальных дисциплин		+			
5. Ясность, четкость, последовательность и обоснованность изложения.		+			
6. Применение современного математического и программного обеспечения, компьютерных технологий в работе			+		
7. Объем и качество оформление квалификационной работы (общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций, соответствие требованиям технических рекомендаций)		+			
9. Оригинальность и новизна полученных результатов исследования		+			
10. Практическая значимость квалификационной работы		+			

*- не оценивается (трудно оценить)

Отмеченные достоинства _____

Отмеченные недостатки _____

Дополнительная информация для ГАК: _____

Заключение _____

Рецензент: _____ « ____ » _____ 2015 г.
(подпись) (ФИО)

Приложение Ж

Зав.кафедрой туристического бизнеса
и гостеприимства Куриловой Е.В.

от _____

Группы _____

Заявление на утверждение темы выпускной квалификационной работы

Прошу утвердить мне тему выпускной квалификационной работы:

Место прохождения преддипломной практики:

Научный руководитель: _____

(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание, должность)

Дата:

Подпись студента: _____

Подпись руководителя: _____

Решение зав. кафедрой

«Утверждаю» _____