

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВПО «Уральский государственный экономический университет»**

Протокол  
Ученого совета института  
торговли, пищевых технологий  
и сервиса

№ 8 от 20.03.2015

УТВЕРЖДАЮ  
директор института  
торговли, пищевых технологий  
и сервиса

Соловьева В.П.  
Соловьева В.П./



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ  
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Наименование направления подготовки **43.03.01 «Сервис»**

Направленность (профиль) **Международный сервис**

Автор(ы): Ошкордина А.А., Н.В. Брыксина, Н.В. Махинова

Одобрена на заседании кафедры  
сервисной экономики

Протокол № 6 от 03.03.2015

Зав.кафедрой Власова Н.Ю.

Власова Н.Ю.

Рекомендована УМК института  
торговли, пищевых технологий  
и сервиса

Протокол № 8 от 20.03.2015

Председатель Соловьева В.П.

Соловьева В.П.

Екатеринбург

2015

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Выпускная квалификационная работа бакалавра выполняется в соответствии с учебным планом и имеет своей целью: систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по направлению и применение этих знаний при решении конкретных научных, экономических и производственных задач; развитие навыков ведения самостоятельной работы и применения методик исследования и экспериментирования при решении разрабатываемых в выпускной работе проблем и вопросов; выяснение подготовленности студентов для самостоятельной работы по задачам профессиональной деятельности, определенных ФГОС ВПО направления *43.03.01.62 «Сервис»*
2. Компетенции выпускника, проверяемые в ходе защиты выпускной квалификационной работы

по направлению подготовки  
профилю подготовки  
Компетенции

*43.03.01.62 «Сервис»*  
Международный сервис  
Код

<b>Общекультурные (ОК) компетенции, определенные ФГОС ВПО</b>	
способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	ОК-1
способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	ОК-2
способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК-3
способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-4
способность к самоорганизации и самообразованию	ОК-5
способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами	ОК-6
способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	ОК-7
готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	ОК-8
<b>Общекультурные (ОК) компетенции, дополнительно определенные вузом в соответствии с профилем</b>	
владеет навыками участия в научных исследованиях	ОК-17
<b>Общепрофессиональные (ОПК) компетенции</b>	
способность 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 сервиса	ОПК-1
готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ОПК-2
готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	ОПК-3
<b>Профессиональные (ПК) компетенции</b>	

<i>организационно-управленческой деятельности</i>	
готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПК-1
готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-2
<b>Профессиональные (ПК) компетенции, определенные ФГОС ВПО</b>	
<i>научно-исследовательской деятельности</i>	
готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ПК-3
готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПК-4
готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	ПК-5

## **ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ**

1. Выпускная квалификационная работа бакалавра представляет собой законченную разработку актуальной организационно-экономической проблемы и должна обязательно включать в себя как теоретическую часть, где студент должен продемонстрировать знания основ экономической теории по разрабатываемой проблеме, так и практическую часть, в которой необходимо показать умение использовать для решения поставленных в работе задач методов изученных ранее научных дисциплин. Рекомендуемая тематика выпускных квалификационных работ в Приложении А.

2. Перед выходом на преддипломную практику (за 3 недели) студент пишет заявление об утверждении темы выпускной квалификационной (дипломной) работы (Приложение Б), на основании чего составляется индивидуальное задание (Приложение В).

### **3. Структура и содержание выпускной квалификационной работы.**

В общем виде работа состоит из титульного листа, реферата, введения, первый, второй и третьей глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

**Введение.** Во введении необходимо обосновать актуальность выбранной темы, выбор объекта исследования, сформулировать цели и задачи, поставленные в работе, а также отражается объект, предмет и методы исследования. Объем введения – 2-3 страницы текста.

**Первая глава.** Теоретическая глава должна содержать обзор существующего состояния изучаемой проблемы, предусматривать характеристику существующих теоретических подходов к ее изучению, оценку степени разработанности. Обзор должен носить критический характер. Главное назначение этой главы – сформулировать теоретические и методические основы решения проблемы, выбранной в качестве темы дипломной работы. Первая глава служит основой для исследования фактических данных в последующих главах работы, которые должны являться практически продолжением теоретической главы. Глава должна заканчиваться кратким обобщением по исследуемому вопросу. Объем главы – примерно 20-25 страниц.

**Вторая глава.** Аналитическая глава включает анализ объекта исследования. Анализ и оценка состояния исследования даются на основе собранных на практике данных литературных источников, статистических и справочных материалов, данных годовых и оперативных материалов предприятий. Для удобства анализа фактический материал оформляется в виде таблиц и рисунков. Анализируются существующее состояние изучаемого явления, достигнутый уровень его развития, методика расчета важнейших показателей.

В ходе работы над второй главой необходимо выявить факторы, которые влияют на состояние изучаемого объекта, дать оценку достигнутого уровня развития, определить имеющиеся недостатки. Глава должна заканчиваться кратким обобщением полученных результатов. Объем главы – 20-25 страниц.

**Третья глава.** В рекомендательной главе рассматриваются конкретные мероприятия, методы и способы решения проблемы, выявленной в главе 2. В зависимости от избранной темы глава посвящается совершенствованию методики анализа, планирования, организации деятельности фирмы или разработке конкретных предложений и рекомендаций, позволяющих решить выявленные проблемы.

Предложения и рекомендации выпускник должен обосновать расчетами экономической эффективности и дополнить возможными социальными последствиями, которые будут проявляться в результате реализации этих предложений, рекомендаций и мероприятий. Объем этой главы – 15 – 20 страниц.

**Заключение.** В этой части дипломной работы должны быть отражены основные положения и выводы, содержащиеся в работе. В заключении отражаются степень решения поставленных задач, полученных результаты, указывается также где, и каким образом применение рекомендаций может принести практическую пользу в деятельности предприятия. Объем – 3-4 страницы.

**Приложения.** В приложения выносятся таблицы, первичные материалы, громоздкий иллюстрированный материал.

3. Некоторые дипломные работы могут носить методический характер. В этом случае первая глава – теоретическая (или методологическая) разработка изучаемой проблемы, вторая – описание методик применительно к какой-либо проблеме и предложения по совершенствованию, третья – апробация этой методики.

Часть дипломных работ может носить исследовательский характер. В таких работах в первой главе может быть выдвинута научная гипотеза, во второй главе проведен анализ результатов проверки этой гипотезы и в третьей главе представлено экономическое обоснование возможности практического применения результатов этого исследования.

**4. Объем выпускной квалификационной работы** должен составлять ориентировочно 60-80 страниц машинописного текста.

При выполнении работы студент должен продемонстрировать навыки работы на персональном компьютере (например, статистическая обработка материалов, выполнение графических построений, проведения математических расчетов, использование программного обеспечения для решения конкретных задач, поставленных в работе).

**5. Оформление выпускной квалификационной работы** бакалавра осуществляется в соответствии с ГОСТ 7.32-2001 (Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления).

**6. Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы.**

Законченная работа, подписанная студентом, передается нормоконтролеру для проверки соответствия оформления работы предъявляемым требованиям.

Затем работа передается научному руководителю для составления письменного отзыва (Приложение Д).

Выпускная квалификационная работа направляется на рецензирование (Приложение Е).

К рецензированию могут привлекаться преподаватели вузов, высококвалифицированные специалисты других организаций, НИИ, государственных учреждений, предприятий. Список рецензентов согласовывается и утверждается кафедрой.

Допуск работы к защите производится заведующим выпускающей кафедры. Отметки о всех этапах допуска делаются в индивидуальном задании и на титульном листе. Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании ГЭК согласно положению о ГЭК.

### Порядок защиты:

- председатель ГЭК (заместитель) объявляет фамилию, имя и отчество выпускника, название работы с указанием места ее выполнения;
- доклад продолжительностью не более 10 минут, в течении которых он должен кратко сформулировать актуальность, цель и задачи работы, изложить основные выводы и рекомендации, обосновать их эффективность. Студент может пользоваться заранее подготовленным тезисами доклада и обязательно использовать иллюстрированный материал (5-6 листов);
- после окончания доклада члены ГЭК и присутствующие на защите предлагают дипломнику вопросы, имеющие непосредственные отношение к теме работы;
- секретарь ГЭК зачитывает рецензию;
- студент отвечает на вопросы, поставленные в рецензии;
- выступление руководителя выпускной квалификационной работы, а в случае его отсутствия секретарь ГЭК зачитывает отзыв руководителя; -председатель ГЭК (заместитель) предоставляет желающим слово для выступления, после чего объявляет об окончании защиты;
- после закрытого обсуждения председатель объявляет решения ГЭК.

## 7. Критерии оценки выпускной квалификационной работы

### Оцениваемые в ходе защиты выпускной квалификационной работы результаты обучения

Код	Компетенции	Результат обучения
ОК-1	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	- владеть навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере экономики организации; - знает и умеет использовать закономерности и принципы функционирования организаций
ОК-2	способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	-знает экономические и социально- экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов; -знает основные методы сбора и анализа исходных данных для расчета показателей деятельности предприятий сервиса
ОК-3	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	-владеет навыками самостоятельного получения новых знаний, использования современных образовательных технологий; -умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	-владеет навыками и методами современных коммуникаций
ОК-5	способность к самоорганизации и самообразованию	-владеет навыками самостоятельного получения новых знаний, использования современных образовательных технологий
ОК-6	способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами	-знает необходимые для решаемой проблемы нормативные правовые документы; - умеет их правильно применить в объяснении конкретной ситуации деятельности предприятия
ОК-7	способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	- владеет методами самоорганизации и самообразования в области профессиональной деятельности

ОК-8	готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	- владеть навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере экономики организации - знает и умеет использовать закономерности и принципы функционирования предприятий сервиса
ОК-17	владеет навыками участия в научных исследованиях	-умеет выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты
ОПК-1	способность 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 сервиса	-умеет использовать компьютерную технику в режиме пользователя для решения экономических задач; - умеет систематизировать и обобщать информацию; -умеет вести необходимую документацию, регламентирующую деятельность сервисных предприятий
ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	- владеть навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере экономики организации - знает и умеет использовать закономерности и принципы функционирования сервисных предприятий
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	- владеет навыками организации производственных процессов на предприятиях сервиса
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	- владеть навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере экономики, организации и управления сервисным предприятием
ПК-2	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	-знает необходимые методы, технологии, стандарты планирования на предприятии; -умеет выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты и обосновывать их эффективность
ПК-3	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	-знает типовые методы оценки управленческих решений с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий; - умеет разрабатывать, обосновывать варианты эффективных хозяйственных решений и участвовать в их реализации
ПК-4	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	- умеет осуществлять мониторинг социально-психологических факторов, влияющих на формирование и особенности потребительского спроса на услуги
ПК-5	готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	-владеть методами разработки, выбора и экономического обоснования внедрения инновационных процессов в сервисной деятельности

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 обоснования возможных решений проблемы с точки зрения экономической теории;

- методическая грамотность проведенных исследований во второй главе работы предполагает оценку обоснованности применения методик исследования, информационной адекватности и правильности использования конкретных методов и методик анализа;
- остаточность и качество экономического обоснования предлагаемых экономического обоснования решений, правильность их применения;
- практическая значимость выполненной работы предполагает оценку возможности практического применения результатов исследования в деятельности конкретного предприятия (организации) или в сфере возможной профессиональной занятости выпускников в соответствии с требованиями ФГОС;
- качество оформления работы предполагает оценку на соответствие стандартам, а также аккуратность и выразительность оформления материала, грамотность и правильность подготовки сопроводительных документов.

2) Качество выступления на защите дипломной 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 выпускной 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.

### Критерии оценивания уровней формирования компетенций

№	Критерии оценки	Балл	Критерии оценивания формирования компетенций	Уровни формирования компетенций
1.	<b>Оценка «отлично»</b> ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.	5	Творческое действие – самостоятельное конструирование способа деятельности, поиск новой информации.  Формулирование оценочных суждений на основе имеющихся фактов и заданных критериев.	четвертый

2.	<p><b>Оценка «хорошо»</b> ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.</p>	4	<p>Воспроизведение, репродуктивное действие – самостоятельное воспроизведение и применение информации для выполнения данного действия. Студент на этом уровне способен по памяти воспроизводить ранее усвоенную информацию и применять усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач.</p>	третий
3.	<p><b>Оценка «удовлетворительно»</b> ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.</p>	3	<p>Применение, продуктивное действие – поиск и использование информации для самостоятельного выполнения нового действия (знания, умения, навыки). Этот уровень предполагает комбинирование студентом известных алгоритмов и приемов деятельности, применения навыков эвристического мышления.</p>	второй
4.	<p><b>Оценка «неудовлетворительно»</b> ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны</p>	2	<p>Репродуктивная деятельность (узнавание объектов, свойств, процессов при повторном восприятии информации о них или действиях с ними). На этом уровне студент не способен самостоятельно, без помощи извне, воспроизводить и применять полученную информацию.</p>	первый



На закрытом заседании Государственной экзаменационной комиссии оценки обсуждаются и заполняется протокол заседания ГЭК с общим заключением о соответствии выпускника требованиям ФГОС и выставлением согласованной оценки. Результаты государственного экзамена объявляются в день его проведения.

**Выставленная комиссией оценка апелляции не подлежит.**

## **ПРИЛОЖЕНИЕ А**

### **Примерная тематика выпускных квалификационных работ бакалавра**

1. Обоснование управленческих решений в условиях неопределенности и риска на предприятиях сервиса.
2. Формирование (или совершенствование) организационной структуры управления сервисным предприятием (или отдельными функциями, процессами).
3. Разработка (оценка эффективности) антикризисной программы предприятия сервиса
4. Эффективное управление основными средствами предприятия сервиса.
5. Эффективное управление оборотными средствами предприятия сервиса.
6. Управление формированием персонала предприятия сервиса.
7. Управление производительностью труда на предприятии сервиса.
8. Развитие форм и систем оплаты труда на предприятии сервиса.
9. Обоснование амортизационной политика предприятия сервиса.
10. Управление затратами на предприятии сервиса.
11. Управление ресурсным обеспечением сервисного предприятия.
12. Управление производственным потенциалом предприятия сервиса: оценка и формирование.
13. Управление качеством продукции (работ, услуг) на предприятии.
14. Управление сырьевыми и материальными ресурсами на предприятии.
15. Совершенствование ценообразования на предприятии.
16. Планирование себестоимости сервисных услуг.
17. Обоснование путей снижения затрат на производство и реализацию сервисных услуг.
18. Управление эффективностью деятельности сервисного предприятия.
19. Обоснование эффективности инновационной деятельности сервисного предприятия.
20. Совершенствование организации контроля качества сервисных услуг на предприятии. Формирование сервисной политики фирмы.
21. Управление эффективностью рекламной деятельности сервисного предприятия.
22. Формирование коммуникационной политики предприятия сервиса.
23. Планирование маркетинговой деятельности на предприятии сервиса.
24. Управление конкурентоспособностью сервисных услуг на предприятии.
25. Формирование ассортиментной политики предприятия сервиса.
26. Формирование (совершенствование) информационных систем в управлении деятельности предприятия сервиса.
27. Кадровое обеспечение деятельности предприятия сервиса.

28. Управление трудовой мотивацией персонала предприятия сервиса.
29. Планирование социального развития персонала предприятия сервиса.
30. Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятии сервиса.
31. Финансовое планирование на предприятии сервиса.
32. Обоснование инвестиционных решений предприятий сервиса.