

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Гжельский государственный университет»  
(ГГУ)

Кафедра социально-культурной деятельности и туризма

## **Методические указания**

по написанию выпускной квалификационной работы  
для студентов, обучающихся по направлению подготовки  
38.03.02 «Менеджмент»,  
профиль: менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий  
квалификация (степень) - бакалавр

п. Электроизолятор  
2020

## Содержание

Введение.....	3
1. Требования к содержанию и структуре выпускной квалификационной работы (ВКР).....	3
1.1. Основные требования к ВКР.....	3
1.2. Направления исследований в рамках выпускных квалификационных работ по направлению «Менеджмент».....	4
1.3. Роль научного руководителя в подготовке бакалавров к написанию и защите ВКР.....	6
1.4. Содержание и этапы процесса выполнения выпускной квалификационной работы.....	6
1.5. Оформление текстовой части выпускной квалификационной работы.....	8
1.6. Оформление формул и расчетов, рисунков и таблиц.....	9
1.7. Оформление списка использованных источников и приложений.....	9
2. Рекомендации по подготовке к защите выпускной квалификационной работы.....	10
2.1. Порядок защиты выпускной квалификационной работы.....	10
2.2. Критерии оценки по итогам защиты выпускной квалификационной работы.....	11
Приложения.....	13

## **Введение**

Государственная итоговая аттестация бакалавров является завершающим этапом подготовки специалистов в области государственного и муниципального управления.

Государственная итоговая аттестация бакалавров представляет собой защиту выпускной квалификационной работы по одной из актуальных тем по направлению подготовки – менеджмент.

Цель методических указаний - оказать помощь бакалаврам в написании выпускных квалификационных работ и успешной их защите в Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК).

В Методических указаниях определены общие требования к структуре, содержанию и оформлению ВКР, отражены вопросы руководства и контроля за их выполнением кафедрами.

### **1. Требования к содержанию и структуре выпускной квалификационной работы (ВКР)**

#### **1.1. Основные требования**

Выпускная квалификационная работа является заключительным исследованием выпускника Гжелского государственного университета, на основе которого Государственная экзаменационная комиссия выносит решение о присвоении квалификации (бакалавр) по направлению подготовки и выдаче диплома государственного образца при условии успешной защиты ВКР.

Бакалаврская работа выполняется в соответствии с требованием кафедры и имеет своей целью систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по направлению «Менеджмент», развитие навыков ведения самостоятельной научно-практической исследовательской работы, а также свидетельствует о формировании общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, позволяющих выпускнику решать профессиональные задачи.

При защите выпускной квалификационной работы выпускник должен проявить: теоретические знания, практические навыки и умение владеть методами менеджмента организации, анализа; использовать научные методы и компьютерные технологии при разработке, принятии и реализации управленческих решений на макро- и микро- уровнях управления; достойно отстаивать свою точку зрения, делать обоснованные выводы и предложения.

Сроки выполнения ВКР, порядок их защиты, критерии оценки утверждаются кафедрой теории и организации управления.

Студенту-выпускнику предоставляется право самостоятельного выбора темы выпускной работы. Выбор темы ВКР является важным этапом и во многом определяет успех ее написания и защиты. Правильный выбор темы создает необходимые предпосылки для заинтересованной работы выпускника, его удовлетворенности ходом работы и полученными результатами, оказывает положительное влияние на уровень профессиональной подготовки студента.

Тема выпускной квалификационной работы, ее цель должны соответствовать экономической и политической стратегии развития государства, решению современных проблем развития государства.

ВКР выполняется на основе конкретных материалов, собранных студентами на месте их преддипломной практики.

Рекомендуемый перечень тематических направлений исследований ежегодно актуализируются преподавателями кафедры социально-культурной деятельности и туризма и размещается на странице кафедры на сайте ГГУ.

**1.2. Направления исследований в рамках выпускных квалификационных работ по направлению подготовки «Менеджмент» (профиль: менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий)<sup>1</sup>.**

1. Роль корпоративной стратегии в сохранении конкурентоспособности гостиничных предприятий.
2. Роль корпоративной стратегии в сохранении конкурентоспособности ресторанных предприятий.
3. Управление маркетинговой деятельностью гостиничных предприятий (на примере)
4. Управление маркетинговой деятельностью ресторанных предприятий (на примере)
5. Значение маркетинга в управлении гостиничным предприятием (на примере)
6. Значение маркетинга в управлении ресторанным предприятием (на примере).
7. Разработка маркетинговой стратегии гостиничного предприятия.
8. Разработка маркетинговой стратегии ресторанный предприятия
9. Рекламная деятельность гостиничного предприятия (на примере).
10. Рекламная деятельность ресторанный предприятия (на примере).
11. Маркетинговые исследования и формирование рыночной ниши продукции
12. Управление деятельностью гостиничного предприятия (на примере).
13. Управление деятельностью ресторанный предприятия (на примере).
14. Проблемы стратегического управления гостиничным бизнесом в условиях российского рынка (на примере)
15. Проблемы стратегического управления ресторанным бизнесом в условиях российского рынка (на примере)
16. Управление сбытовой деятельностью гостиничного предприятия (на примере)
17. Управление сбытовой деятельностью ресторанный предприятия (на примере).
18. Управление производительностью труда гостиничного предприятия (на примере)
19. Управление производительностью труда ресторанный предприятия (на примере).
20. Формирование услугопроводящей сети гостиничного предприятия (на примере).
21. Формирование услугопроводящей сети ресторанный предприятия (на примере).
22. Ценовая политика организации
23. Разработка системы стимулирования персонала гостиничного предприятия и оценка ее эффективности (на примере).
24. Разработка системы стимулирования персонала ресторанный предприятия и оценка ее эффективности (на примере).
25. Особенности мотивации и стимулирования труда управленческого персонала (на примере).
26. Организация системы оплаты труда гостиничного предприятия и оценка ее эффективности (на примере).
27. Организация системы оплаты труда ресторанный предприятия и оценка ее эффективности (на примере).
28. Организация системы стимулирования персонала предприятия
29. Особенности проектного менеджмента в сфере оказания гостиничных услуг.
30. Особенности проектного менеджмента в сфере ресторанный сервиса.
31. Управление качеством услуг гостиничного предприятия (на примере).
32. Управление качеством услуг ресторанный предприятия (на примере).
33. Разработка системы менеджмента качества на примере организации
34. Анализ конкурентоспособности гостиничного предприятия.
35. Анализ конкурентоспособности ресторанный предприятия.

---

<sup>1</sup> Примерная тематика ВКР ежегодно актуализируется

36. Разработка внутрифирменного стандарта обслуживания гостей гостиничного предприятия (на примере).
37. Проблема адаптации сотрудников: проектирование технологии управления
38. Разработка внутрифирменного стандарта обслуживания гостей ресторанного предприятия (на примере).

Преподаватели кафедры проводят консультации с бакалаврами, на которых подробно рассматриваются вопросы подготовки выпускной квалификационной работы и оказывают помощь бакалаврам, информируя их о:

- сроках подготовки, выполнения, оформления, представления на кафедру и защиты выпускной квалификационной работы;

- источниках, которые должны быть использованы при написании работы;

- сроках формулировки тем ВКР, а также осуществляют контроль за всеми изменениями в заявлении студента об утверждении темы ВКР, научного руководителя;

После согласования окончательного варианта темы выпускной работы и заверения подписями студента и научного руководителя соответствующего заявления, темы ВКР утверждаются кафедрой и вносятся в приказ об утверждении тем ВКР бакалавров выпускного курса направления «Менеджмент» (профиль: менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий).

### **1.3. Роль научного руководителя в подготовке бакалавров к написанию и защите ВКР**

После выбора темы студент-выпускник подает заявление (Приложение 1) с просьбой утверждения темы на имя заведующего выпускающей кафедры, содержащее полное название темы ВКР, и представляет план работы. По представленным заявлениям кафедра производит закрепление руководителей ВКР.

Научными руководителями студентов-выпускников являются преподаватели ГГУ.

После назначения научного руководителя студент обсуждает с ним тему ВКР. Окончательная формулировка темы утверждается приказом ректора университета, после чего любые изменения в название темы вносятся отдельным приказом по личному заявлению студента.

Студент работает над ВКР в соответствии с заданием (Приложение 4), подписанным руководителем и студентом. В процессе написания ВКР студент должен регулярно консультироваться с научным руководителем. Консультации могут проходить в очной форме, посредством телекоммуникационных и информационных технологий. Научный руководитель ставит календарные сроки этапов выполнения ВКР, осуществляет контроль за ходом подготовки ВКР, проверку завершённой работы, подготовку отзыва о работе студента в период выполнения ВКР, оказывает помощь в подготовке к защите.

Выпускная квалификационная работа является самостоятельным исследованием, автором которого является студент, он несет полную ответственность за представленную к защите работу, достоверность содержащихся в ней сведений, статистических данных.

После проверки ВКР научный руководитель дает свое разрешение на допуск к защите в форме письменного отзыва, текст которого прикладывается к работе. В отзыве оценивается работа студента в период написания ВКР, его трудолюбие, подготовленность, знание нормативно-правовых документов и т.п.

Законченная бакалаврская работа предоставляется научному руководителю в электронном виде для проверки в системе «Антиплагиат».

Готовая выпускная квалификационная работа вместе с отзывом научного руководителя и отчетом проверки на антиплагиат предоставляется студентом на кафедру для подписи заведующего кафедрой.

## 1.4. Требования к содержанию и структуре выпускной квалификационной работы

### Содержание и структура работы

Кафедра социально-культурной деятельности и туризма рекомендует следующую структуру выпускной квалификационной работы:

- 1) титульный лист (Приложение 3);
- 2) оглавление;
- 3) введение;
- 4) основной текст работы;
- 5) заключение;
- 6) список использованных источников;
- 7) приложения.

Содержание глав должно раскрывать тему ВКР. Каждая глава разбивается на два-три параграфа. Название главы не должно дублировать название темы, а название параграфа - название глав. Каждую главу целесообразно завершать краткими выводами.

Объем выпускной квалификационной работы бакалавра должен составлять 50-60 страниц текста, набранного на компьютере (без учета приложений).

Примерный объем структурных частей выпускной квалификационной работы (в процентах к общему объему основного текста):

- введение – 2-5%,
- первая глава – 30-35%,
- вторая глава – 55-60%,
- заключение – 3-5%.

Во **введении** обосновывается выбор темы, характеризуется ее актуальность, определяются цели, задачи, объект, предмет и методы исследования.

**Объектом** исследования могут быть: маркетинговые, аналитические процессы и явления в организациях индустрии туризма различных форм собственности.

**Предмет** исследования определяется темой работы.

**Первая глава** носит теоретический характер. В ней раскрывается существующий в литературе дискуссионный материал, а также должны быть рассмотрены особенности управления в предприятиях сферы туризма различных форм собственности, связанных с существом рассматриваемого вопроса.

**Вторая глава** является практической. В ней студент анализирует собранный им фактический материал, выявляет проблемы и может предложить рекомендации по их решению.

Анализ состояния объекта должен включать выявление особенностей, определение тенденций и закономерностей развития исследуемой проблематики, позитивных и негативных причин и факторов, обуславливающих его современное положение изучаемого вопроса, включающих результаты участия студента в мероприятиях по продвижению турпродуктов (рекламных кампаний, презентаций, опроса респондентов, работу на специализированных выставках и анализа полученной информации; дается расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, обеспечение его бронирования, оформления и подтверждения; показывается экономическая эффективность предложенных мероприятий по решению поставленных проблем.

Глава должна содержать иллюстративный материал (графики, диаграммы, расчеты и т.п).

В **заключении** кратко указываются основные этапы исследования, отражаются его результаты, полученные студентом, важнейшие практические предложения, содержащиеся в выпускной квалификационной работе.

Выводы и рекомендации, предлагаемые в выпускной квалификационной работе, должны быть обоснованы и убедительно аргументированы.

## **Основные этапы выполнения ВКР**

Кафедрой рекомендуется следующая последовательность выполнения ВКР:

- подготовка плана и определение структуры;
- подбор литературы и документации, отражающих управленческие аспекты индустрии туризма;
- подбор конкретного фактического, информационно-аналитического материала во время прохождения преддипломной практики;
- обобщение, систематизация собранного материала;
- анализ конкретного фактического материала;
- выполнение оценочных и прогнозных расчетов по перспективам развития объекта управления;
- разработка предложений и мероприятий по улучшению системы управления объекта;
- выводы и предложения по проблемам, рассматриваемым в работе;
- оформление работы;
- проверка работы в системе «Антиплагиат» в библиотеке ГГУ;
- сдача готовой ВКР в электронном виде в библиотеку ГГУ.

Оформленная выпускная квалификационная работа должна быть переплетена. Переплетенная бакалаврская работа, подписанная студентом передается научному руководителю для окончательного контроля и подготовки отзыва (см. Приложение 5). Отзыв научного руководителя и отчет о проверке в системе «Антиплагиат» прикладываются к работе в отдельном файле. На кафедру работа предоставляется в печатном виде.

### **1.5. Оформление текстовой части выпускной квалификационной работы**

Текст выпускной квалификационной работы должен быть набран на компьютере шрифтом TimesNewRoman размером 14 пт. с использованием текстового редактора MicrosoftWord, либо аналогичным по размеру и типу шрифтом при использовании других текстовых редакторов на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297мм), используя полуторный межстрочный интервал.

Шрифт, используемый в иллюстративном материале (таблицы, графики, диаграммы и т.п.), при необходимости может быть меньше основного, но не менее 10 пт.

Поля страницы должны быть следующие:

- левое поле - 30 мм;
- правое поле -10 мм;
- верхнее поле - 20 мм;
- нижнее поле - 20 мм.

Каждый абзац должен начинаться с красной строки. Отступ абзаца – 1,25 мм от левой границы текста.

Все страницы, за исключением приложений выпускной квалификационной работы должны быть пронумерованы. Нумерация проставляется внизу страницы в правом нижнем или верхнем углу.

Первой страницей считается титульный лист, на котором номер страницы не проставляется. Образец оформления титульного листа приведен в Приложении 3. После титульного листа прошивается задание на ВКР, которое не нумеруется.

Нумерация начинается со второй страницы выпускной квалификационной работы – Содержание (оглавление). Номера страниц проставляются в правом нижнем или верхнем углу, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы.

Оглавление ВКР должно включать введение, названия глав и параграфов, заключение, список использованных источников, приложения с указанием страниц, с которых они начинаются (Приложение 6). Заголовки в оглавлении должны полностью соответствовать заголовкам глав и параграфов в тексте работы. Введение, каждая новая глава, заключение,

список использованных источников, приложения начинаются с новой страницы, кроме параграфов которые входят в состав глав. Введение, название глав, параграфов, заключение, список использованных источников в тексте форматируются по центру и выделяются жирным шрифтом. Точки в названиях глав и параграфов не ставятся (Приложение 8).

Параграфы нумеруются арабскими цифрами в пределах главы (1.1,1.2, и т.п.).

После каждой главы необходимо сделать краткие выводы.

## 1.6. Оформление формул и расчетов, рисунков и таблиц

Помещаемые в текст формулы должны быть пронумерованы в пределах главы, например, формулы (2.1, 2.2 и т.д.), где первая цифра обозначает номер главы, а вторая - номер формулы в пределах этой главы. Ссылки в тексте на соответствующие формулы даются в круглых скобках. На следующей строке после формулы ставится слово «где» (без двоеточия после него) и даются пояснения символов, использованных в формуле, в той последовательности, в которой они встречаются в формуле. Пояснения каждого символа даются с новой строки.

Иллюстративный материал (таблицы, графики, рисунки, формулы, схемы и т.д.) включается в выпускную квалификационную работу с целью обеспечения наглядности. Графики, схемы и диаграммы располагаются непосредственно после первого его упоминания в тексте. Название графиков, схем и диаграмм помещается под ними, пишется без кавычек и содержит слово *Рис.* и указание на порядковый номер рисунка без знака №, например: *Рис. 1.1 Название рисунка.* Все рисунки должны быть пронумерованы в пределах главы арабскими цифрами. Возможна сквозная нумерация рисунков в ВКР: *Рис 1. Название*

Иллюстрации каждого *приложения* обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, третий рисунок приложения 1 обозначается – «Рис. 1.3». Если в тексте только один рисунок, то он обозначается «Рис. 1» или «Рис. 1.1», если он приведен в приложении 1.

Слово «Рис.» и его наименование располагают ниже рисунка по центру строки. После наименования рисунка (в примечании) следует указывать источник, из которого он был приведен, или сделать указание на то, что он составлен автором самостоятельно.

### *Пример*



Рис. 1 Функциональная схема туристского рынка

Если иллюстрации имеют наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст), то слово «Рис.» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом:

### *Пример*

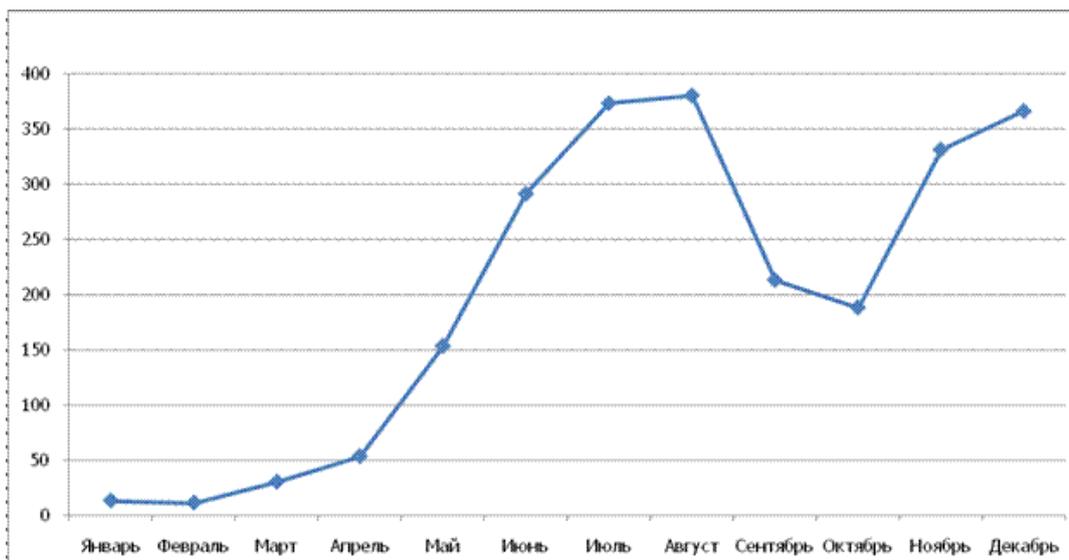


Рис. 2 График сезонности в туризме

При ссылках на иллюстрации следует писать «...в соответствии с рисунком 3...», «...на рисунке 3 изображены...».

Все таблицы в тексте должны быть пронумерованы в пределах главы, аналогично рисункам. Ссылка на таблицу в тексте дается по ее номеру (например, см. табл. 1.1). Над таблицей с правого края листа помещается слово «Таблица» и ставится ее порядковый номер (2.1, 2.2, 2.3 и т.п.). Ниже, на следующей строке, указывается название таблицы. Название таблицы следует помещать по центру строчными буквами (14 шрифтом жирным), без абзацного отступа. Точка в конце названия таблицы не ставится. После названия помещается сама таблица.

Все таблицы должны быть упомянуты в тексте работы. Таблицу следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Примечание к таблице помещают в конце таблицы над линией, обозначающей окончание таблицы. В качестве примечания можно указать на источник ее данных.

**Пример**

Как следует из таблицы 1,  
Сравнение турфирмы «Нева» с конкурентами в г. Раменское

Таблица 1

**Работающие турфирмы в г. Раменское  
(подсчитывается по 10 бальной шкале)**

Параметры	Турфирма «Нева»	Турфирма «Горячий тур»	Турфирма «Глория»
Наличие постоянной рекламы	8	6	4
Опыт работы на рынке	10	9	7
Удачное месторасположение	10	6	5
Наличие сайта, электронной почты	10	7	8

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист

(страницу). Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и графы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае - боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером граф и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы. При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица», номер таблицы указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью.

**Пример**

Таблица 2

**Теоретические подходы к определению термина «инвестиции»**

Автор	Определение	Классификация
1	2	3
Э.Дж. Долан, Д.Е. Линдсей	«затраты на производство и накопление средств производства и увеличение материальных запасов»	Реальные и финансовые

Продолжение таблицы 2

1	2	3
Б. Грэхем	«операция, которая после тщательного анализа предполагает сохранность основного капитала и удовлетворительный доход»	Спекулятивные вложения инвестициями не признаются.
И.А.Бланк	«инвестиции выражают вложения капитала с целью его последующего увеличения»	1) по объектам вложения; 2) по характеру участия в инвестировании; 3) по периоду инвестирования; 4) по формам собственности инвестиционных ресурсов; 5) по региональному признаку
<b>Примечание</b> - Составлено автором.		

Страницу рекомендуется разделить или перенести в приложение, если она не умещается на одном листе. Если таблица (форматом не более страницы) не умещается целиком на странице, где она впервые упоминается, то таблицу лучше разместить на следующей странице целиком, чем поделить на части.

Заголовки граф и строки таблиц следует писать с прописной буквы, подзаголовки граф со строчной, если они составляют одно предложение с заголовком (см. таблицу 3), или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение (см. таблицу 4).

**Пример**

Таблица 3

**Анализ финансовой устойчивости предприятия в 2020 г.**

Показатель финансово-хозяйственной деятельности	Динамика значения показателя, в тыс. руб.:	
	без учета фактора инфляции	с учетом фактора инфляции
Собственный оборотный капитал	400	440
Чистые активы	500	550

**Примечание** - Рассчитано автором на основании финансовой отчетности предприятия.

Таблица 4

### Сравнительный анализ эффективности инвестиционных проектов

Сравнительная база	Ед. изм.	Перечень инвестиционных проектов			
		Проект 1	Проект 2	Проект 3	Проект 4
NPV	тыс. руб.	456	567	678	789
IRR	%	11	12	15	18
DPP	лет	3	4	5	6

**Примечание** - Составлено автором по данным инвестиционных проектов фирмы.

**Сокращения.** Не допускается сокращение слов или словосочетаний, если возможно различное понимание текста. В случае, если работа предполагает большой объем сокращений и условных обозначений, то в текст следует ввести структурный элемент «Обозначения и сокращения» (между «Содержанием» и «Введением») в виде перечня обозначений и сокращений, применяемых в данной работе. При необходимости приводятся краткие пояснения. Согласно п. 6.1.7 ГОСТ 7.32-2001 при *сокращении русских слов и словосочетаний* в тексте следует руководствоваться ГОСТ Р 7.0.12-2011. При *сокращении слов и словосочетаний на иностранных европейских языках* можно использовать ГОСТ 7.11-2004. *Сокращение слов, обозначающих единицы величин*, установлены ГОСТ 8.417-2002.

Согласно п. 6.12 ГОСТ 7.32-2001 перечень должен располагаться столбцом; слева в алфавитном порядке приводят сокращения, условные обозначения, символы, единицы физических величин и термины, справа - их детальную расшифровку.

**Пример**

НК РФ – Налоговый кодекс Российской Федерации  
РФ – Российская Федерация

### 1.7. Оформление использованных источников и приложений

Список использованных источников должен содержать не менее 30 наименований и оформляется в соответствии с принятым стандартом. Использованные источники указываются в конце работы перед приложениями. В список включаются только те источники, которые использовались при подготовке ВКР и на которые имеются ссылки в работе.

Список использованных источников указывается в следующем порядке:

- нормативные правовые акты (Конституция РФ, законы РФ, указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, подзаконные нормативные акты);
- учебники, монографии, диссертации, статьи;
- интернет-ресурсы.

Нормативно-правовые акты располагаются по юридической силе (Конституция, ФКЗ, ФЗ, Указы Президента, Постановления Правительства, акты министерств и ведомств и т.д.). Учебники, монографии, диссертации, статьи, интернет-ресурсы проставляются в алфавитном порядке (авторов или названий). Все использованные источники должны быть

пронумерованы арабскими цифрами и иметь сквозную нумерацию по всему списку источников.

Ссылки на литературные источники:

*Затекстовые ссылки* оформляются как перечень библиографических записей, помещенных после текста. Связь библиографического списка с текстом осуществляется по номерам записей в списке использованных источников и литературы. Такие номера в тексте работы заключаются в квадратные [ ] скобки, через запятую указываются страницы, где расположена цитата. Цифры в них указывают, под каким номером следует в библиографическом списке искать нужный документ. Например: [34, с.78].

При описании литературного источника следует руководствоваться также использованием трех видов библиографического описания: под именем индивидуального автора, под наименованием коллективного автора, под заглавием.

Описание «под именем индивидуального автора» применяется при описании книг, докладов, статей, диссертаций и т.п., написанных не более чем тремя авторами. В этом случае вначале приводится фамилия автора (фамилии авторов), затем название книги (статьи), затем остальные данные источника (назначение, издательство, объем):

***Рой О. Основы государственного и муниципального управления: Учебное пособие. 4-е изд. Стандарт третьего поколения. – СПб.: Питер, 2013. – 448 с.***

Описание «под заглавием» применяется для книг, имеющих более трех авторов, в сборниках произведений различных авторов, книги, в которых автор не указан, а также нормативных документах, справочниках и т.д. В этом случае вначале указывается название источника, затем сведения об авторах и остальные элементы описания источника. Например,

***Управление в городском хозяйстве: учебное пособие / коллектив авторов; под ред. Р.Ж. Сираждинова. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2012. – 352 с.***

Описание «под наименованием коллективного автора» означает, что в начале описания ставится наименование организации (учреждения) - автора в Приложении 7.

В приложениях используются материалы, дополняющие текст работы. Например, использованные для расчетов данные; таблицы и рисунки нестандартного формата (большего, чем А4) и т.д.

Приложения оформляются после списка использованных источников, последовательно нумеруются арабскими цифрами в правом верхнем углу, например: «Приложение 1» и т.д. Страницы приложений не нумеруются. В тексте работы на все приложения должны быть приведены ссылки. Каждое приложение начинается с новой страницы.

## **2. Рекомендации по подготовке к защите выпускной квалификационной работы**

### **2.1 Порядок защиты выпускной квалификационной работы.**

Защита выпускной квалификационной работы осуществляется студентом-выпускником на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Каждому студенту предоставляется для доклада время в объеме не более 7-10 минут. Студенту-выпускнику следует составить план своего выступления, который должен включать:

- краткое обоснование актуальности выбранной темы и целесообразности ее освещения в современных условиях (цель, задачи, объект и предмет исследования представляются на слайдах);

- краткое содержание работы с основными выводами.

Студент должен подготовить презентацию по выбранной теме или раздаточный материал, согласованные с научным руководителем.

На защите ВКР студент может, по своему желанию, представить каждому члену экзаменационной комиссии вместо презентации раздаточный материал, переплетенный в скоросшиватель или папку. Раздаточный материал (формат А4) должен быть тщательно оформлен и отображать схемы, графики, диаграммы, таблицы и другие данные, которые характеризуют результаты исследования.

Презентация оформляется в Microsoft Office Power Point. Каждый слайд презентации и лист раздаточного материала должен содержать:

- заголовок;
- изобразительную часть;
- условные обозначения.

Все слайды презентации должны соответствовать тексту выпускной квалификационной работы. Раздаточный материал должен полностью соответствовать подготовленной презентации.

Членами ГЭК студенту могут быть заданы вопросы по содержанию выпускной квалификационной работы.

Ответы дипломника на заданные вопросы должны быть краткими и обоснованными, а поведение студента-выпускника обязано соответствовать этике делового общения, то есть должно быть строгим, тактичным и сдержанным.

Дресс-код на защите ВКР должен быть соблюден в соответствии с рангом данного официального мероприятия, которым является защита работы.

Рекомендации для подготовки доклада на защите ВКР приведены в Приложении 2.

## **2.2. Критерии оценки по итогам защиты выпускной квалификационной работы**

По окончании защиты всех студентов проводится закрытое совещание членов ГЭК, на котором обсуждаются результаты защиты, и выставляется окончательная оценка за выпускную квалификационную работу по четырехбалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

**Оценка «Отлично»** выставляется если:

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, глубокий комплексный анализ объекта исследования, критический разбор эффективности системы управления и технологических процессов на предприятиях индустрии туризма, развития объекта исследования (либо эффективности деятельности субъекта управления), характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;
- имеет положительный отзыв научного руководителя;
- студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по улучшению системы управления.

**Оценка «Хорошо»** выставляется за выпускную квалификационную работу, если:

- она носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ основных показателей социально-культурной деятельности исследуемого объекта, структурный разбор эффективности системы управления, характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями;
- она имеет положительный отзыв научного руководителя;
- при защите студент показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит перспективные предложения по улучшению системы управления и технологии реализации турпродукта, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

**Оценка «Удовлетворительно»** выставляется за выпускную квалификационную работу, если:

- она носит исследовательский характер, содержит теоретическую основу, базируется на практическом материале, но вместе с тем, имеет непоследовательность изложения материала;

- в отзыве руководителя имеются замечания по содержанию работы и методике анализа;

- при защите студент показывает слабое знание вопросов темы и не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

**Оценка «Неудовлетворительно»** выставляется за выпускную квалификационную работу, если при защите студент не может ответить на поставленные вопросы по теме, допускает существенные ошибки, к защите не подготовлены презентация или раздаточный материал.

Заведующему кафедрой социально-культурной  
деятельности и туризма

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

от студента (ки) \_\_\_\_\_ группы

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

Моб. тел \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу закрепить тему выпускной квалификационной работы:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Место преддипломной практики:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Тема выпускной квалификационной работы согласована с научным руководителем

Подпись \_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись студента)

### Рекомендации для подготовки доклада на защите ВКР

Доклад необходимо подготовить по следующей схеме:

1. Обращение: «Уважаемый Председатель и члены Государственной экзаменационной комиссии! Вашему вниманию предлагается выпускная квалификационная работа на тему...».
2. В двух-трех предложениях дается характеристика *актуальности темы*.
3. *Указывается цель выпускной квалификационной работы* – формулируется цель из введения выпускной работы.
4. Для достижения поставленной цели в работе указаны *следующие задачи*... Задачи исследования формулируются с использованием названий глав. При этом формулы и проведённые исследования должны присутствовать глаголы типа: изучить, рассмотреть, раскрыть, сформулировать, проанализировать, определить и т.п.
5. *Проведённое исследование даёт возможность сделать следующие выводы и предложения*... Далее из каждой главы используются выводы или формулировки, характеризующие результаты. Здесь можно демонстрировать плакаты, слайды (если есть). При демонстрации плакатов не следует читать текст, изображённый на них. Надоть только описать изображение в одной-двух фразах. Если демонстрируются графики, то их надо называть констатировать тенденции, просматриваемые на графиках. При демонстрации диаграмм обратить внимание на обозначение сегментов, столбцов и т.п. Графический материал должен быть наглядным и понятным с стороны. Текст, сопровождающий диаграммы и гистограммы, должен отражать лишь конкретные выводы. Объём этой части доклада не должен превышать 1,5-2 страницы печатного текста.
6. *Завершается доклад словами*: «Доклад окончен, спасибо за внимание».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Гжельский государственный университет»**  
(ГГУ)

Направление подготовки: 38.03.02 – Менеджмент  
(профиль: менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий)  
Кафедра социально-культурной деятельности и туризма

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
на тему:  
**«Оценка качества услуг гостиничного предприятия  
(на примере гостиницы «Восточная», г. Москва)»**

**Автор работы:**

студент группы— \_\_\_\_\_  
форма обучения – заочная  
Иванов Андрей Владимирович  
Подпись \_\_\_\_\_

**Руководитель работы:**

кандидат педагогических наук, доцент  
Петрова Татьяна Александровна  
Подпись \_\_\_\_\_

**Заведующий выпускающей кафедрой:**

кандидат географических наук, доцент  
Мечковская Ольга Александровна  
Подпись \_\_\_\_\_

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Гжельский государственный университет»  
(ГГУ)

Направление подготовки: 38.03.02 – Менеджмент  
(профиль: менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий)  
Кафедра социально-культурной деятельности и туризма

**ЗАДАНИЕ**  
**на выпускную квалификационную работу**

Студенту 5 курса группы \_\_\_\_\_  
заочной формы обучения

Иванову Андрею Владимировичу

1. Тема выпускной квалификационной работы:

\_\_\_\_\_

Утверждена приказом по Университету \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

2. Срок сдачи студентом законченной работы \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

3. Исходные данные по выпускной квалификационной работе:

Методические указания, материалы преддипломной практики, рекомендации  
научного руководителя, собственные наработки и так далее.

4. Примерное содержание выпускной квалификационной работы:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата выдачи задания \_\_\_\_\_

Руководитель выпускной квалификационной работы:  
к.п.н., доцент Петрова Татьяна Александровна

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)

Задание принял к исполнению:

\_\_\_\_\_ А.В. Иванов

\_\_\_\_\_  
(подпись студента)

Форма отзыва на выпускную квалификационную работу

МИНОБРНАУКИРОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Гжельский государственный университет»  
(ГГУ)

Направление подготовки: 38.03.02 – Менеджмент  
(профиль: менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий)  
Кафедра социально-культурной деятельности и туризма

**ОТЗЫВ**

на бакалавра Иванова Сергея Николаевича,  
выполнившего выпускную квалификационную работу на тему  
«.....»

*Руководитель выпускной квалификационной работы:* к.п.н., доцент  
Петрова Татьяна Александровна.

Содержание отзыва

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
ПОДПИСЬ

**Оглавление**

Введение.....	3
Глава 1.....	7
1.1.....	7
1.2.....	12
1.3.....	20
Выводы по главе 1.....	28
Глава 2.....	30
2.1.....	30
2.2.....	43
2.3.....	50
Выводы по главе 2 .....	58
Заключение.....	60
Список использованных источников .....	64
Приложения.....	68

**Список использованных источников**  
(пример оформления)

**Нормативные правовые акты**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.)
2. Федеральный конституционный закон от 26 февраля 1997г. №1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации»//Собрание законодательства РФ.1997. № 9. Ст.1011.
3. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001г. №197-ФЗ// Российская газета от 31.12.2001. № 256.
4. Федеральный закон от 8 мая 1994 г. №3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» // Российская газета от 12 мая 1994г. № 88.
5. Федеральный закон от 11 января 1995г. №4-ФЗ «О Счетной палате Российской Федерации»//Российская газета от 14 января 1995 г. №9-10.
6. Указ Президента РФ от 20 декабря 2003г. № 1498 «О первом заседании Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации четвертого созыва» // Собрание законодательства РФ. 2003. № 51. Ст.4969.
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 5.03.2009 г. «Об утверждении методики проведения экспертизы проектов нормативных правовых актов и иных документов в целях выявления в них положений, способствующих созданию условий для проявления коррупции» // Российская газета. - Федеральный выпуск от 05.03.2010. № 5125.
8. Приказ Министерства юстиции Российской Федерации от 31.03.2009 г. № 92 «Об аккредитации юридических и физических лиц в качестве независимых экспертов, уполномоченных на проведение экспертизы проектов нормативных правовых актов и иных документов на коррупциогенность» // Российская газета–Федеральный выпуск от 24.04.2009. № 4897.
9. Конституция Кабардино-Балкарской Республики от 1.09.1997г.№28–РЗ // Кабардино-Балкарская правда от 06.06.2003.№136-138.

**Учебники, монографии, диссертации, статьи**

10. Рой О. Основы государственного и муниципального управления: Учебное пособие.4-еизд. Стандарт третьего поколения.– СПб.:Питер,2013.– 448с.
11. Управление в городском хозяйстве :учебное пособие / коллектив авторов; под ред. Р.Ж. Сираждинова.–2-еизд.,стер.–М.:КНОРУС,2012.–352с.

**Интернет-ресурсы**

12. Правительство Российской Федерации: (официальный сайт)-  
URL:<http://government.ru>.

13. Федеральная служба государственной статистики Российской Федерации:(официальный сайт)-URL:<http://gks.ru>.

14. Министерство экономического развития Российской Федерации:(официальный сайт)-URL:<http://economy.gov.ru>.

**1. Теоретико-методологические основы**

**1.1. Имидж предприятия**

.....  
.....  
.....  
.....