

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»

**КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ЧОУ ВО ИДНК

Т.С. Ледович

*августа* 2019 г.



**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ЗАЩИТЕ  
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ  
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ  
43.03.01 СЕРВИС**

Ставрополь, 2018 г.

Сервис – это вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей потребителя посредством оказания индивидуальных услуг. Область профессиональной деятельности бакалавров включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений. Поэтому данная особенность выпускника должна найти отражение в выпускной квалификационной работе (ВКР).

Являясь заключительным этапом обучения обучающихся в высшем учебном заведении, выполнение ВКР имеет следующие цели:

- углубление, закрепление и систематизация теоретических знаний, полученных обучающимся при обучении в высшем учебном заведении; применение этих знаний при решении конкретных научных, технических, экономических и производственных задач в соответствии с темой работы;

- развитие навыков самостоятельной работы по постановке задач, их технико-экономическому анализу, выбору конкретных решений и их реализации;

- выявление степени подготовленности обучающегося для самостоятельной работы по выбранному направлению подготовки.

В процессе выполнения выпускной квалификационной работы обучающийся должен показать, что он владеет достаточными теоретическими знаниями и навыками самостоятельного творческого решения поставленных задач, способен четко формулировать задачи, принимать правильные решения и грамотно их обосновывать.

На основании рассмотрения выпускной квалификационной работы и ее защиты Государственная экзаменационная комиссия (ГЭК) решает вопрос о присвоении выпускнику квалификации «бакалавр».

## **2. Назначение выпускной квалификационной работы и общие требования к ее содержанию**

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 года № 1169, Законом РФ от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в соответствии с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа (ВКР) выпускника ИДНК, освоившего в полном объеме образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата – по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, представляет собой выполненную им работу, которая демонстрирует уровень его подготовленности к самостоятельной профессиональной деятельности, в том числе – уровень сформированности следующих общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационнокоммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовностью 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);
- научно-исследовательская деятельность: готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);
- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);
- 1. готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- 2. готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);
- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы объема процесса сервиса (ПК-11);
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

ВКР должна: представлять собой теоретическое и практическое исследование одной из актуальных тем в области управления, в которой выпускник демонстрирует уровень овладения необходимыми теоретическими знаниями и практическими умениями, и навыками, позволяющими ему самостоятельно решать профессиональные задачи; показывать уровень освоения выпускником методов научного анализа сложных социальных явлений, умение делать теоретические обобщения и практические выводы, обоснование предложений с использованием актуальных статистических данных и действующих нормативных правовых актов и рекомендаций по совершенствованию социально-экономических процессов и отношений; отражать умение студента-выпускника пользоваться рациональными приемами сбора, обработки и систематизации информации, способности работать с различными информационными источниками; носить самостоятельный творческий характер; соответствовать требованиям логичного и четкого изложения материала, доказательности и достоверности фактов; правильно оформлена (иметь четкую структуру, завершенность, правильное оформление библиографических ссылок и самой библиографии, включающей список нормативных правовых актов, научной, учебной литературы и справочного материала, аккуратно исполнена).

### **3. Этапы и сроки подготовки и защиты выпускной квалификационной работы**

Качественное выполнение ВКР в немалой степени зависит от правильной организации, своевременности и добросовестности ее выполнения.

Работа над ВКР включает несколько **этапов**:

- выбор темы;
- утверждение темы;
- формирование задания ВКР и графика выполнения ВКР совместно с руководителем ВКР;
- общее ознакомление с основной литературой по теме;
- составление развернутого плана работы и согласование его с руководителем ВКР;
- сбор подробного материала по теме и его изучение;
- обобщение и анализ материала;
- работа над черновым вариантом ВКР;
- предоставление черного варианта по частям в надлежащем виде руководителю ВКР;
- работу над ВКР с учетом замечаний, рекомендаций и правок;
- предоставление окончательного варианта ВКР в оформленном виде руководителю ВКР для ознакомления и подготовки отзыва;
- предварительная защита ВКР;
- предоставление ВКР на кафедру для принятия решения о допуске ее к защите;
- подготовка тезисов выступления на защите ВКР;
- защита ВКР на заседании ГЭК.
- передача ВКР (текст, электронная версия) и сопутствующей документации на хранение.

#### **Выбор темы выпускной квалификационной работы**

Первоначальным, ответственным и важным этапом является продуманный выбор темы исследования. Тематика ВКР разрабатывается и ежегодно обновляется выпускающей кафедрой, утверждается Ученым советом и оформляется приказом ректора университета.

1. Тема ВКР должны быть актуальной. Предмет и объект научного поиска должны представлять исследовательский, научный интерес, быть актуальными и отличаться новизной, затрагивать текущие проблемы рекламы и связей с общественностью и намечать перспективные направления исследования. Выбор темы происходит на основе примерной тематики выпускных квалификационных работ, разрабатываемой кафедрой.

2. При выборе темы ВКР обучающийся может обращаться за консультациями к заведующему кафедрой. Обучающийся вправе предложить свою тему ВКР для включения в общую тематику ВКР кафедры, если обоснует ее актуальность, научную и практическую значимость, а также целесообразность разработки в качестве темы исследования.

После выбора темы ВКР обучающийся обращается на кафедру с заявлением об утверждении темы. Запрещается дублирование тем в одной учебной группе.

Изменение темы ВКР или руководителя разрешается в исключительных случаях по заявлению обучающегося, согласованному с заведующим выпускающей кафедры не позднее, чем 3 месяца до срока защиты. Все изменения утверждаются приказом ректора.

#### **Контроль кафедры за подготовкой ВКР**

1. Для подготовки выпускной квалификационной работы обучающемуся назначается руководитель ВКР из числа работников кафедр института и при необходимости консультант (консультанты).

2. После утверждения темы и назначения руководителя обучающийся получает на кафедре задание на ВКР. Задание на ВКР составляется руководителем ВКР и выдается обучающемуся с указанием сроков начала и окончания работы. Задание подписывается руководителем ВКР и обучающимся. После завершения работы задание прилагается к выпускной квалификационной работе.

3. На основании задания обучающийся по согласованию с руководителем составляет календарный график подготовки выпускной квалификационной работы.

#### 4. Руководитель ВКР:

а) дает оценку и вносит коррективы в предложенный обучающимся проект плана работы, разбивки на разделы и подразделы, определяет их примерные объемы, сроки представления в первом варианте;

б) проверяет, насколько обстоятельно подобраны обучающимися научная литература, нормативные правовые акты и другие источники по теме, помогает выделить наиболее важные из них; ориентирует обучающегося на составление полной библиографии по теме, изучение практики и т.д.;

в) проводит консультации не реже 1 раз в месяц (по необходимости и чаще), на которых обсуждает с обучающимся проделанную работу, возникшие трудности, дает рекомендации по их преодолению;

г) представляет отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы (далее – отзыв).

5. Кафедра периодически заслушивает сообщения научных руководителей о ходе подготовки обучающимися ВКР. При необходимости обучающиеся могут приглашаться на заседание кафедры или на беседу к ее заведующему.

6. После завершения подготовки обучающимися выпускной квалификационной работы руководитель представляет на кафедру письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы. В случае выполнения выпускной квалификационной работы несколькими обучающимися руководитель выпускной квалификационной работы представляет в организацию отзыв об их совместной работе в период подготовки выпускной квалификационной работы.

7. На последней странице текста ВКР обучающийся подтверждает самостоятельность выполнения ВКР

8. Руководитель ВКР проводит процедуру проверки оригинальности текста по программной системе для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. Вуз» (интернет-версия). Лицензионный договор № 190 от 21 марта 2017 г.

#### 4. Структура и содержание выпускной квалификационной работы

К ВКР предъявляются следующие общие требования:

- ориентирование ВКР на вид деятельности: **организационно-управленческая**;
- включение в состав ВКР в качестве составных частей теоретических и практических материалов, собранных в период **прохождения преддипломной практики**;
- актуальность темы;
- обоснованность содержания, состоящая в раскрытии темы, адекватном использовании исследовательских приемов, отражении единства теории и практики и т. п.;
- комплексность постановки задачи или проблемы ВКР, предполагающая вместе с тем направленность на углубленную разработку одного или нескольких аспектов;
- использование знаний, умений и навыков, полученных при изучении дисциплин учебного плана;
- использование имеющихся общенаучных знаний, учебной, научной, художественной литературы и периодики, современной техники.

Структура ВКР, как правило, индивидуальна, но ее компоненты традиционны и включают: введение, 2 главы (теоретическая и практическая), заключение, список литературы, приложения.

Объем ВКР должен составлять не менее 60-65 страниц и не более 70 страниц из расчета: 20-25 страниц – первая глава, 20-30 страниц – вторая глава, 5 страниц – введение, 3-5 страниц – заключение, 4-5 страниц – список литературы. Приложения в ВКР нумеруются, но не учитываются в общий объем работы.

#### *Введение*

Во Введении предлагается обоснование выбора темы (постановка проблемы), указывается объект и предмет изучения, определяется актуальность и новизна проблемы, предварительно оценивается теоретическая и практическая значимость, дается краткий или полный обзор литературы (историографическая справка). На этой основе формулируется цель и выдвигаются задачи. Затем предлагается характеристика основных и второстепенных источников, комментируются объем и пути анализа фактического материала. Тщательно обосновывается выбор методов исследования и устанавливаются заранее принципы, способы описания фактического материала. Дается также интерпретация основных рабочих терминов, наиболее активно употребляемых в работе, объясняется структура ВКР.

**Актуальность** – указание причин или факторов, благодаря которым возникает необходимость в данной работе.

Обоснование темы (постановка проблемы) состоит из описания проблемы и ее актуальности. Смысл постановки проблемы: убедить в том, что работа имеет право на существование, доказать, что проблема реально существует; показать, что есть необходимость, всеобщая заинтересованность в ее решении; доказать, что результаты работы будут полезны (в теоретическом и практическом смыслах). Существует несколько способов обоснования темы:

- аргументацию необходимости изучения данной темы с позиции теории или практики, а также одновременно и теории, и практики коммуникационной и информационно-технологической деятельности в области рекламы и связей с общественностью;

- раскрытие степени изученности проблемы и отражение ее в специальной литературе;

- обоснование темы и раскрытие потребности в специальном исследовании и т.д.

**Объект** – сфера сервисной практики, область истории, теории и практики сервиса в торговле, раздел науки, к которым обращается автор. Объект указывается для того, чтобы читатель мог быстро сориентироваться в ВКР. Из объекта как общего, широкого понятия выделяется более узкий, частный предмет, на котором и будет собственно сфокусирован взгляд исследователя. Объект исследования – крупная, относительно самостоятельная часть области исследования, в которой находится предмет исследования. В одном и том же объекте можно выделить несколько предметов исследования.

**Предмет** является более узким понятием. Предмет обозначает тот или иной аспект объекта. Предмет исследования – конкретная часть объекта, которая собственно исследуется.

В рамках проводимого исследования бывает невозможно рассмотреть все стороны объекта, поэтому разумное ограничение предмета устраняет необходимость вести чрезмерно расширенное исследование, пренебрегать реальными условиями исследовательской деятельности.

**Гипотеза** (в переводе с греческого означает «основание», «предположение») есть предположительное суждение о связи явлений. Гипотеза, обнаруживая переход от старого знания к новому, вступает в противоречие с имеющимися привычными представлениями.

Гипотеза является важнейшей характеристикой научного исследования. При выдвижении гипотезы обучающийся должен достаточно хорошо ориентироваться в исследуемом объекте. Он должен представлять, в чем суть проблемы. Гипотеза есть предположительное знание, теория, не получившая еще своего подтверждения. Содержание гипотезы связано с проблемой исследования, оно восполняет недостающее для решения проблемы достоверное знание выдвинутым предположением. Гипотеза является проектом решения проблемы проводимого научного исследования. В исследовании гипотеза выступает допущением, которое может быть подтверждено или опровергнуто.

**Цель** – то, чего автор намерен достичь в своей работе. Цель исследования олицетворяет результаты исследования, вытекает из проблемы исследования. Представление о том, как достигается цель, выражается в виде конкретных задач. При определении цели следует избегать расплывчатых формулировок, т. е. в формулировании цели должно содержаться то, что можно себе реально представить.

**Задачи** – то, что необходимо сделать в работе, чтобы достичь цели; средства, пути, которыми она достигается. Обычно задачи формулируются способами, через которые осуществляется рассмотрение проблемы. Задачи исследования определяют промежуточные его результаты. Они конкретизируют те положения, которые составляют содержание выдвигаемой в исследовании гипотезы.

Задачи обычно касаются 5–7 аспектов, вытекающих из цели исследования:

1. Проанализировать теоретические положения, лежащие в основе данной проблемы.

2. Определить методики и процедуры исследования.

3. Проанализировать полученные результаты исследования.

4. Обобщить материалы теоретического анализа.

5. Сформулировать выводы по практической части исследования.

6. Разработать рекомендации.

**Теоретическая база** – основные исходные положения, опираясь на которые, автор строит собственные рассуждения. Она предполагает указания на научные произведения или школы, взгляды которых близки обучающемуся. Здесь же указываются используемые методы исследования.

**Научная новизна** – то новое, что вносит работа в теорию и практический анализ проблемы. Новыми могут быть тема (проблема), если к ней обращаются *впервые*, а также метод (подход) исследования. Новизна может проявляться в методиках и методических приемах, условиях их реализации и требует доказательства автором работы.

**Теоретическая значимость** – теоретическое значение работы. Теоретическая значимость определяет результаты, которые позволяют повысить эффективность теоретической деятельности по данной проблеме.

**Практическая значимость** – прикладное значение работы. Практическая значимость определяет результаты, которые позволяют повысить эффективность практической деятельности – повысить качество образования, оптимизировать тот или иной процесс и т.д.

**Структура** работы – описание того, из каких частей состоит ВКР и их краткая характеристика.

В отдельных случаях подготовка ВКР может осуществляться без практических разработок исследуемой проблемы. Однако практическая часть в исследовании желательна, так как она свидетельствует о целостности и системности профессиональной подготовки.

### **Основная часть**

Текст делится на главы, главы – на параграфы. Построение глав, их очередность зависят от логики изложения. Смысловая последовательность является непременным условием научного исследования. Каждая глава должна отличаться такими подзаголовками, которые при прочтении позволяют судить о логике изложения, являясь своеобразным сигналом смысловой цепочки. Естественно, что один параграф вытекает из другого, одна глава – из другой. Их названия не должны повторять название работы. Каждая из глав и каждый параграф завершаются краткими выводами – конспективными ответами на поставленные в параграфах вопросы. Выводы могут быть оформлены в виде тезисов. На основе выводов пишется Заключение.

Первую (теоретическую) главу обычно строят как историографическую в том случае, если история вопроса достаточно велика и выходит за рамки Введения. Она

посвящается обзору и анализу литературы по данной проблеме. Здесь проводится анализ ситуации в избранной для исследования области рекламы и связей с общественностью, обосновываются *новые* пути решения соответствующих проблем. Главный вопрос этой главы: «Освещалась ли вообще эта проблема до настоящего момента и если рассматривалась, то *как?*».

В обзоре литературы решаются следующие задачи:

- обозначается место, которое занимает выбранная проблема среди других проблем рекламы и связей с общественностью;

- обнаруживается предыстория решения обозначенной проблемы: кто и что делал, какие достижения имеются, какова успешность предпринимающих авторами ранее попыток, в чем кроются причины неудач и пр.; выявляются степень изученности, новизна проблемы;

- освещается теоретическая значимость проблемы;

- демонстрируется способность ориентироваться в литературе по данной теме.

Необходимо выстроить расположение, продумать логику изложения материала. Логика обзора отражает логику последующего изложения в ВКР.

Главам, параграфам принято давать *содержательные* названия. Раздел, содержащий обзор литературы, необходимо озаглавить так, чтобы было понятно, о чем конкретно в нем пойдет речь. Обзор источников может содержаться в первой главе, но в названии главы словосочетание «литературный обзор» не употребляется. Если обзор литературы вошел во Введение, то первая глава работы может быть *теоретической*.

Следующая глава – *практическая*, в которой проблема рассматривается на анализе конкретных фактов, явлений в области сервиса. Эта глава должна отличаться доказательностью. Практическая глава – главная в исследовании: все предыдущие части ВКР являются подготовкой к ней – изучение истории, теории вопроса проводится для того, чтобы применить это изучение в конкретном, практическом анализе материала, в самостоятельном раскрытии проблемы.

В данной главе проводится эмпирическая проверка гипотезы – оценка ее правильности или ложности устанавливается практическим путем, на основе анализа данных, полученных в исследовании.

Проведение эмпирической работы:

Подготовив эмпирический материал, исследователь подвергает его последовательной обработке. Выделяют ряд стадий:

1) описание способов обработки эмпирического материала, который будет получен в исследовании: качественная и количественная обработка собранных данных;

2) математико-статистические способы анализа данных, позволяющие упорядочить, классифицировать результаты исследования с тем, чтобы придать им обозримый вид;

3) таблицы, графики, схемы, которыми будет завершаться математико-статистическая обработка.

Интерпретация полученных данных после обработки и анализа является творческим процессом. При обсуждении результатов (после математической и графической обработки) следует показать связь результатов исследования с научными данными в литературе, объяснить возможные отклонения полученных данных; показать, какие закономерности получены в ходе исследования.

При анализе и обобщении полученных фактов необходимо логическое умозаключение. Анализируется завершенность каждой отдельной части работы и доказательность их как по отдельным положениям, так и в масштабах исследования в целом.

### ***Заключение***

Заключение должно содержать общие выводы, сделанные по результатам проведенного исследования. В заключении необходимо проанализировать проделанную

работу, изложить в порядке проведения исследования промежуточные практические и теоретические результаты и выводы, обобщить их и сформулировать общий вывод по всей работе, оценив ее успешность, показать общий вывод в контексте складывающихся перспектив дальнейшего изучения, охарактеризовать его научную значимость и возможность практического применения. Желательно оценить не только главные итоги работы, но и побочные, второстепенные результаты, которые также могут обладать самостоятельным научным значением. Следует указать пути и перспективы дальнейшего исследования темы, обрисовать задачи, которые еще предстоит решить.

Текст заключения должен быть написан так, чтобы выводы соотносились с поставленными во введении целью и задачами исследования.

Основные выводы необходимо изложить в форме тезисов, в каждом из которых выделить и обосновать один конкретный вывод. Формулировки всех выводов должны быть предельно четкими, ясными, краткими и логически безупречными; давать полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок.

Таким образом, заключение представляет собой окончательный, итоговый синтез всего ценного и значимого, существенного и нового, что содержится в ВКР.

### ***Список литературы***

После заключения дается список литературы, в котором указываются все использованные обучающимся источники в алфавитном порядке и пронумерованные. При этом:

- список использованной литературы должен в разумном соотношении содержать названия учебников и учебных пособий, монографий, научных статей и публикаций в специальных изданиях (сборниках научных статей вузов, профессиональной периодике и т. п.), авторефератов диссертаций, статистики, если нужно – законодательных и нормативных правовых актов и пр. (в зависимости от предмета, по которому пишется ВКР и ее темы);

- число учебников и учебных пособий должно быть минимальным: ссылки на них можно делать при работе с терминологией, при отражении дискуссионных вопросов по теме ВКР. Но при этом ссылаться нужно не на название учебника, а на его автора;

- основной акцент следует делать на монографии, научные статьи и публикации, а также на фактические и практические материалы (статистику, аналитику, опыт работы в исследуемой сфере и т. д.). Это повышает научную и практическую ценность ВКР;

- не менее 80% названий в списке использованной литературы в ВКР должны датироваться пятью последними годами. Это также относится и к учебникам и учебным пособиям;

- при разработке определенных тем в ВКР бывает просто необходимо сослаться на авторов и их работы прежних лет (1950-х – 1990-х гг. и даже ранее). Однако при этом обязательно нужно отразить современное состояние вопроса и привести в списке использованной литературы новые издания;

- если в ВКР автор ссылается на правовые источники (законы, нормативные правовые акты), то в списке использованной литературы обязательным является указание на последнюю редакцию правового акта (помимо источника его первой публикации). Без этого можно будет подумать, что обучающийся пользовался устаревшей или недействующей редакцией документа.

### ***Приложения***

В Приложения выносятся за пределы основного текста материалы вспомогательного характера:

- схемы;

- таблицы, графики и другие справочные материалы, содержание которых необязательно для понимания основного текста;

- иллюстрации, скрин-шоты, сканированные копии документов, необходимые для демонстрации основного содержания исследования.

В основной текст помещаются лишь те таблицы и документы, без которых трудно проследить логику изложения, а также те, которые подробно обсуждаются в тексте. Материалы, только упоминаемые в тексте, лучше вынести в приложения.

## **5. Оформление выпускной квалификационной работы**

### ***Общие правила оформления выпускной квалификационной работы***

Для оформления ВКР используются общие требования, предъявляемые к оформлению научных работ.

Текст работы должен быть напечатан на компьютере на одной стороне стандартного листа белой односортной бумаги формата А4 (210×297 мм) через 1,5 интервала в текстовом редакторе MS Word шрифтом Times New Roman 14 пт. Выравнивание осуществляется по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Интервалы между абзацами – 0 пт. Иллюстративный материал (таблицы, диаграммы и т. п.) в необходимых случаях допускается приводить на бумаге большего формата.

Страницы должны иметь следующие поля: левое поле – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Колонтитулы: верхний – 12,5 мм, нижний – 10 мм.

Все страницы ВКР, включая приложения, должны иметь общую нумерацию по порядку от титульного листа до последней страницы без пропусков и повторений, т.е. соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Страницы, на которых расположены только таблицы, схемы и т.п., входят в общую нумерацию страниц.

Номер страницы следует проставлять посередине верхнего поля страницы арабскими цифрами без точки и других знаков. Номер на титульном листе не ставится, первой страницей, на которой ставится номер, является оглавление (номер страницы 2).

Каждый заголовок первого уровня и следующий за ним текст начинаются с новой страницы (с помощью разрыва страницы). К заголовкам первого уровня относятся: оглавление, введение, названия глав, заключение, список использованной литературы, приложение. Они печатаются прописными буквами, жирным шрифтом, без точки в конце, выравниваются по центру, переносы в заголовках не допускаются.

Названия параграфов печатаются сразу после названия глав жирным шрифтом, выравниваются по центру, имеют только первую букву прописную, остальные – строчные. Между названием главы, названием параграфа и текстом необходимо делать интервал, равный одной строке (или 12 пт).

Главы и параграфы работы следует нумеровать арабскими цифрами. Номер параграфа начинается с номера главы, затем ставится номер параграфа по порядку (например, 1.2. – второй параграф первой главы).

В тексте не допускается одновременное применение различных форм кавычек и тире (либо «», либо —|, а также либо –, либо —).

Некоторые элементы текста требуют набора через неразрывный пробел. *Неразрывный пробел* – элемент компьютерного набора текстов, отображающийся внутри строки подобно обычному пробелу, но не позволяющий программам отображения и печати разорвать в этом месте строку. Используется для автоматизации верстки, правила которой предписывают избегать разрыва строк в известных случаях (большей частью для удобочитаемости). В программе MS Word он образуется одновременным нажатием клавиш ctrl+shift+пробел.

*Применение неразрывного пробела:*

- между двумя инициалами и между инициалами и фамилией («А. С. Пушкин»);
- между сокращенными обращениями и фамилией («г-н Иванов») а также после географических сокращений («г. Москва», «о-в Куба»);
- между знаками номера и параграфа и относящимся к ним цифрам («№ 8», «§ 104»);
- между числами и относящимися к ним единицами измерения («12 кг», «1981 г.»);

- между группами цифр в многозначных числах по три цифры справа налево начиная с пятизначных чисел («2 132 128 байт»);
- перед номерами версий программных продуктов и частями их названий, состоящими из цифр или сокращений («Windows XP», «GNOME 2.8»);

Без пробелов набираются такие комбинации:

- знак препинания и предшествующий текст;
- многоточие в начале предложения и последующий текст;
- тире после точки или запятой;
- тире между числами;
- точка или запятая после знака сноски;
- кавычки или скобки и заключенный в них текст;
- кавычки или скобки и знаки препинания;
- двойные знаки номера и параграфа;
- число перед знаком процента или промилле;
- число перед знаком градуса, минуты, секунды или терции;
- дефис и смежные элементы;
- буквенно-цифровые обозначения.

Запрещается перенос следующих комбинаций:

- сокращения, подобные и т. д.;
- фамилия и инициалы;
- число и относящееся к нему слово;
- знак номера или параграфа и число;
- обозначение пункта списка и последующий текст.

#### ***Правила оформления содержания***

Заголовок СОДЕРЖАНИЕ пишется заглавными буквами посередине строки.

Содержание включает введение, наименования всех глав, параграфов, пунктов, заключение, список использованных источников и наименования приложений с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы работы. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы.

#### ***Правила оформления основного текста***

В технике оформления основного текста особое внимание необходимо уделить следующим моментам:

- оформление библиографических ссылок;
- оформление таблиц;
- правила сокращения слов;
- оформление схем.

#### ***Правила оформления списка литературы***

Обязательной составной частью ВКР является список литературы, использованной при ее создании. Он состоит из совокупности библиографических записей, включающих описания использованных или цитированных произведений печати и других документов. Такой список помещается за текстом, связан с конкретными местами текста при помощи так называемых отсылок и обычно имеет простую структуру. Список литературы позволяет определить источниковедческую базу исследования и составить представление о научных позициях автора. Список литературы должен называться «Список литературы».

Государственного стандарта по оформлению списка литературы нет, но существует общепринятая практика. Например, принято источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

- нормативные акты;

- книги и печатная периодика;
- источники на электронных носителях удаленного доступа (т. е. интернет-источники).

В каждом разделе сначала идут источники на русском языке, а потом – на иностранных языках (также по алфавиту).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

- международные акты, ратифицированные Россией, причем сначала идут документы ООН;
- Конституция России;
- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;
- постановления Правительства России;
- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Федеральные законы следует записывать в формате:

Федеральный закон от [дата] № [номер] «[название]» // [официальный источник публикации, год, номер, статья].

Законы располагаются не по алфавиту, а по дате принятия (подписания Президентом России) – впереди более старые.

Если при написании работы использовался законодательный сборник или издание отдельного закона, в список литературы все равно следует записать закон (приказ и т. п.) с указанием официального источника публикации. Для федеральных актов такими источниками являются: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации» и др.

*Библиографическое описание* на книгу или любой другой документ составляется по определенным правилам. Оно содержит библиографические сведения о документе, приведенные в определенном порядке, позволяющие идентифицировать документ и дать его общую характеристику.

*Краткая схема библиографического описания* (описание состоит из обязательных элементов) схематично может быть представлена следующим образом:

*Заголовок описания. Основное заглавие: сведения, относящиеся к заглавию / Сведения об ответственности. – Сведения об издании. – Выходные данные. – Объем.*

*Заголовок* – это элемент библиографической записи, расположенный перед основным заглавием произведения.

Он может содержать имя лица (*имя лица* – условно применяемое понятие, включающее фамилию, инициалы или имя и отчество, псевдоним, личное имя или прозвище в качестве фамилии), наименование организации, унифицированное заглавие произведения, обозначение документа, географическое название, иные сведения. Заголовок применяют при составлении записи на произведение одного, двух и трех авторов. Если авторов четыре и более, то заголовок не применяют, запись составляют под заглавием произведения.

При наличии двух и трех авторов указывают только имя первого автора или выделенного на книге каким-либо способом (цветом, шрифтом). Имена всех авторов приводят в библиографическом описании в сведениях об ответственности.

*Основным заглавием* является заглавие книги или статьи, а *сведением, относящимся к заглавию*, – пояснение жанра, типа издания, например, сборник статей, учебное пособие и т. п.

*Сведения об ответственности* – это сведения о соавторах, переводчиках, редакторах и/или о той организации, которая принимает на себя ответственность за данную публикацию.

*Сведения об издании* включают качественную и количественную характеристику документа – переработанное, стереотипное, 2-е и т. п.

*Выходные данные* – это наименование города, издательства, где опубликована книга, и года издания. Москва, Ленинград, Санкт-Петербург, Лондон, Париж и Нью-Йорк сокращаются (М., Л., СПб., Л., Р., N-Y.). Все остальные города пишутся полностью (Новосибирск, Киев). Названия издательств сокращаются в соответствии с ГОСТом. Названия издательств книг, опубликованных до 1917 года, пишутся полностью. Дата для книги означает год издания.

*Объем* – это количество страниц или страницы, на которых опубликована статья в журнале или сборнике. Примеры библиографических описаний представлены в Приложении 12.

### ***Особенности ссылок на электронные ресурсы***

В области примечаний приводят сведения, необходимые для поиска и характеристики технических спецификаций *электронного ресурса*. Сведения приводят в следующей последовательности: системные требования, сведения об ограничении доступности, дату обновления документа или его части, электронный адрес, дата обращения к документу. Например, для затекстовой ссылки:

65. Авилова Л. И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит – поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вестн. РФФИ. – 2015. – № 2. URL: <http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf> (дата обращения : 19.09.2015).

Примечание об ограничении доступности приводят в ссылках на документы из локальных сетей, а также из полнотекстовых баз данных, доступ к которым осуществляется на договорной основе или по подписке (например, «Кодекс», «Гарант», «КонсультантПлюс», «EBSCO», «ProQuest», «Интегрум» и т. п.), например, для *подстрочной ссылки*:

5 О введении надбавок за сложность, напряженность и высокое качество работы [Электронный ресурс] : указание М-ва соц. защиты Рос. Федерации от 14 июля 1992 г. № 1-49-У. Документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

При наличии сведений о дате последнего обновления или пересмотра сетевого документа ее указывают в ссылке, предваряя соответствующими словами «Дата обновления» («Дата пересмотра» и т. п.). Дата включает в себя день, месяц и год, например, для *затекстовой ссылки*:

114. Экономический рост // Новая Россия: [библиогр. указ.] / сост. : Б. Берхина, О. Коковкина, С. Канн ; Отд-ние ГПНТБ СО РАН. Новосибирск, [2003 – ]. Дата обновления : 6.03.2014. URL: <http://www.prometeus.Nesc.ru/biblio/Newrus/egrowth.ssi> (дата обращения : 22.03.2015).

После электронного адреса в круглых скобках приводят сведения о дате обращения к электронному сетевому ресурсу: после слов «дата обращения» указывают число, месяц и год, например: 5. Весь Богородский уезд : форум // Богородск – Ногинск. Богородское краеведение : сайт. Ногинск, 2015. URL: <http://www.bogorodsk-noginsk.ru/forum/> (дата обращения: 20.02.2016).

46. Инвестиции останутся сырьевыми // PROGNOSIS.RU: ежедн. интернет-изд. 2015. 25 янв. URL: <http://www.prognosis.ru/print.html?i> (дата обращения: 15.01.2016).

### ***Правила брошюровки выпускной квалификационной работы***

ВКР должна быть в твёрдом переплёте (в папке), обязательно прошита (не на кольцах) или переплетена. Для задания, календарного графика, характеристики с места прохождения преддипломной практики, отзыва руководителя ВКР и справки о результатах проверки в системе «Антиплагиат» должны быть подшиты 5 файлов и приложен конверт с подписанным CD диском с текстом ВКР.

ВКР брошюруется в следующем порядке:

- титульный лист;
- содержание;
- текст работы (Введение, 1-я глава – теоретическая, 2-я глава – практическая, 3 глава (при наличии) заключение);
- перечень принятых терминов (при необходимости);
- список литературы;
- приложения (при необходимости).
- справка о результатах проверки в системе «Антиплагиат» (в файле)
- Электронный носитель с текстом ВКР (CD диск), закрепленный с внутренней стороны папки.

**В электронную информационную образовательную среду вуза ВКР загружается с отсканированным полностью оформленным титульным листом.**

## **6. Защита выпускной квалификационной работы**

### ***Предварительная защита выпускной квалификационной работы***

Предварительная защита проходит в виде устного выступления обучающегося перед научным руководителем и небольшой аудиторией, состоящей из научного руководителя, преподавателей кафедры и сокурсников.

Для допуска к предварительной защите обучающийся должен иметь готовую ВКР, проверенную и одобренную научным руководителем. Кроме текста ВКР необходимо иметь презентацию. Обучающийся должен подготовить текст доклада для выступления перед аудиторией.

Доклад, озвученный на предварительной защите, должен содержать ключевые идеи, отображенные в ВКР. Общая продолжительность доклада на предварительной защите не превышает 10 минут.

Во время презентации работы считается допустимым спрашивать мнение преподавателя по некоторым вопросам. Доклад обучающегося на предварительной защите должен иметь следующую структуру:

- вступление. Продолжительность этой части доклада составляет от полутора до двух минут. За это время обучающийся знакомит слушателей с формулировкой темы ВКР и раскрывает актуальность исследования с научной и практической точки зрения;
- озвучивание целей и задач, поставленных в ВКР, объект, предмет исследования, гипотезы, новизны работы, теоретической и практической значимости. На эту часть предварительной защиты отводится от двух до трех минут доклада;
- методики проведенных исследований, позволивших разрешить поставленные задачи. Эта часть доклада в обязательном порядке сопровождается иллюстрационным материалом. Все тезисы подтверждаются таблицами, графиками и схемами;
- структура работы. Работа состоит из введения, двух глав (по три параграфа в каждой), заключение, списка литературы, приложения.
- анализ результатов исследования;
- рекомендации
- выводы. Данная часть выступления подводит черту под итогами работы и резюмирует полученные в ходе выполнения ВКР результаты.

В докладе неуместно использование единственного числа: «я провел изыскания», «я выполнил работу», лучшей формой принято считать множественное число: «мы провели изыскание», «была выполнена работа по...», «по нашему мнению...» и так далее.

### ***Рекомендация ВКР к защите***

Результатом предварительной защиты является решение кафедры о рекомендации ВКР к защите, которое подтверждается соответствующей записью на титульном листе.

Решение о рекомендации ВКР к защите принимает заведующий кафедрой после проверки устранения недостатков работы.

Решение принимается большинством голосов. Преподаватель кафедры не вправе воздержаться от голосования. В случае равенства голосов, голос заведующего кафедрой становится решающим. Преподаватель кафедры, не согласный с решением большинства, вправе выразить свое особое мнение в письменной форме и приложить его к протоколу.

Решение кафедры оглашается выпускнику в тот же день. Решение оформляется выпиской из протокола заседания кафедры, которая передается в деканат не позднее следующего дня после заседания кафедры.

Решение рекомендовать ВКР к защите является основанием для допуска обучающихся к защите ВКР.

Обучающийся, не представивший в установленный срок ВКР, получивший неудовлетворительную оценку или не защитивший их по неуважительной причине, считаются не прошедшими государственную итоговую аттестацию и отчисляются из института.

### ***Процедура защиты выпускной квалификационной работы на заседании ГЭК***

Защита выпускных работ включает публичную защиту и принятие ГЭК решения о присвоении квалификации каждому аттестуемому выпускнику.

Защита проводится на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее 2/3 членов от полного списочного состава комиссии, утвержденного руководством вуза в торжественной обстановке, публично. Дата, время и место работы комиссии сообщаются обучающимся заранее.

В начале работы комиссии Председатель ГЭК представляет обучающимся и присутствующим членам комиссии с указанием фамилии, имени и отчества, ученой степени и звания, должности, которую они занимают в соответствии с приказом ректора института. Затем объясняет процедуру защиты и регламент работы ГЭК.

Объявляя защиту каждой выпускной квалификационной работы, Секретарь ГЭК называет фамилию, имя и отчество обучающегося, тему его работы, а также время, отводимое на доклад. Члены комиссии, задавая вопросы, также обращаются к обучающимся по имени и отчеству.

Схематично процедура защиты включает следующие стадии:

- рекомендованное время выступления обучающегося по теме выпускной квалификационной работы – 7–10 минут. В докладе с использованием презентации и других материалов кратко излагаются актуальность работы, цель и задачи, структура работы, освещаются научная и практическая значимость полученных результатов, формулируются рекомендации и выводы;

- ответы на вопросы Председателя, членов комиссии и других присутствующих;

- оглашение отзыва руководителя ВКР, справки о внедрении ее результатов (при наличии);

- выступление руководителя выпускной квалификационной работы и других лиц, присутствующих на защите, если они просят слова;

- ответы обучающегося на критические замечания руководителя и других лиц, принимающих участие в обсуждении выпускной квалификационной работы.

После публичного заслушивания всех выпускных квалификационных работ, представленных на защиту, проводится закрытое заседание экзаменационной комиссии, на котором обсуждаются результаты прошедших защит, выносятся общая оценка каждому обучающемуся: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Оценка определяется простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании (при равенстве голосов решающим является голос Председателя). Одновременно принимаются рекомендации о практическом использовании полученных в выпускной квалификационной работе результатов.

По окончании закрытого заседания возобновляется публичное открытое заседание комиссии, на которое вместе с обучающимися приглашаются все желающие. Председатель кратко подводит итоги и объявляет оценки по защищенным на данном заседании выпускным работам и другие результаты, в том числе о присуждении (не присуждении) каждому выпускнику квалификации-бакалавр.

В случае неудовлетворительной оценки, полученной на защите выпускной квалификационной работы, экзаменационная комиссия устанавливает, может ли обучающийся представить ту же работу после доработки к повторной защите не ранее, чем через год, или он должен разработать новую тему, которую также будет защищать через один год.

Обучающемуся, не защитившему выпускную квалификационную работу повторно, вместо диплома о присвоении квалификации выдается справка об обучении установленного образца.

Обучающийся имеет право подать апелляцию в случае несогласия с выставленной оценкой в связи с нарушением процедуры защиты ВКР. Апелляция подается в день защиты после объявления итогов защиты. В этот же день ГЭК рассматривает апелляцию и сообщает свое решение. Решение ГЭК по апелляции является окончательным.

Наиболее интересные в теоретическом и практическом плане ВКР могут быть рекомендованы к опубликованию, а также представлены к участию в конкурсе научных студенческих работ. Авторы таких работ могут быть рекомендованы в магистратуру.

### **Критерии оценки результатов защиты выпускной квалификационной работы**

Оценка сформированности компетенций на защите ВКР осуществляется на основе содержания ВКР, доклада выпускника на защите, ответов на дополнительные вопросы с учетом характеристики профессиональной деятельности выпускника в период прохождения преддипломной практики и отзыва руководителя ВКР.

При оценке сформированности компетенций выпускников на защите ВКР рекомендуется учитывать сформированность следующих составляющих компетенций:

- полнота знаний, оценивается на основе теоретической части работы и ответов на вопросы;
- наличие умений (навыков), оценивается на основе эмпирической части работы и ответов на вопросы;
- владение опытом, проявление личностной готовности к профессиональному самосовершенствованию оценивается на основе содержания ответов на вопросы.

По результатам защиты ВКР оформляется оценочный лист с указанием оценки и уровня сформированности компетенций.

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ**

### **Примерные темы выпускных квалификационных работ**

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг организациями индустрии гостеприимства (на примере...).
2. Совершенствование деятельности службы приема и размещения в гостиничном предприятии (на примере...).

3. Совершенствование технологий обслуживания пассажиров (на примере...).
4. Разработка маркетинговой политики организации социокультурного сервиса (на примере...).
5. Разработка кадровой политики организации социокультурного сервиса (на примере...).
6. Развитие системы информационного обеспечения функционирования организации социокультурного сервиса (на примере...).
7. Повышение конкурентоспособности услуг организации социокультурного сервиса организации (на примере...).
8. Разработка системы внутрифирменного обучения персонала организации социокультурного сервиса (на примере...).
9. Разработка стратегии повышения конкурентоспособности организации социокультурного сервиса (на примере...).
10. Совершенствование технологий оказания услуг в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
11. Повышение качества предоставляемых услуг в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
12. Совершенствование организационной культуры в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
13. Планирование маркетинговых коммуникаций в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
14. Совершенствование процесса ценообразования в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
15. Формирование корпоративной культуры персонала в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
16. Разработка стратегии управления конфликтами в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
17. Разработка системы мотивации персонала в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
18. Совершенствование технологий внутреннего маркетинга персонала в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
19. Выявление специфики управления персоналом на разных этапах жизненного цикла организаций социокультурного сервиса (на примере...).
20. Совершенствование системы документационного обеспечения управления в организациях социокультурного сервиса (на примере...).
21. Развитие организаций социокультурного сервиса в условиях глобализации (на примере...).
22. Совершенствование технологий планирования деятельности организаций социокультурного сервиса (на примере...).
23. Совершенствование PR-деятельности организаций социокультурного сервиса и туризма (на примере...).
24. Повышение деловой активности организации социокультурного сервиса (на примере...).
25. Развитие инновационных аспектов деятельности организации социокультурного сервиса (на примере...).

#### **Примерный перечень вопросов для оценивания ВКР**

**(ОК-3; ОК-5; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12)**

1. Чем Вы руководствовались при выборе темы ВКР?
2. Какие современные проблемы и тенденции развития теоретической и прикладной психологии вами были изучены в процессе выполнения ВКР?
3. Какие методы к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала вы использовали при подготовке к ВКР?
4. В чем заключается актуальность вашего исследования?
5. Какая методологическая база была положена в основу вашей работы?
6. В чем заключалась научная новизна вашего исследования?
7. Какую практическую значимость носит ваша работа?
8. В каких видах будущей профессиональной деятельности Вы можете использовать результаты представленного исследования?
9. Эффективны ли методы исследований, используемые в целях доказательства гипотезы?
10. Какие иностранные источники вами были использованы при подготовке выпускной квалификационной работы, на какие позиции вы остановились, в чем вы с ними согласны, с чем нет?
11. Какие эмпирические методы были использованы вами в процессе проведения исследования?
12. Над какой частью ВКР работа вызвала определенные затруднения и потребовала большего количества времени на выполнение (почему)?
13. Соответствует ли программа формирующего эксперимента (если она есть) современным требованиям?
14. Можно ли было использовать другие методы исследования для подтверждения гипотезы?
15. Какие психодиагностические методики были использованы вами при проведении эмпирической части ВКР?
16. Какие действия Вы бы предприняли, если бы не получили желаемого результата?
17. Какие были сложности в работе с научной литературой и другими использованными источниками информации?
18. Какие источники (каких авторов?) были наиболее важными в раскрытии теоретических аспектов работы?
19. Дайте краткую характеристику одного из использованных источников.
20. Какие электронные ресурсы были использованы при написании ВКР?
21. Каким программным обеспечением вы пользовались при создании работы (приложения, если есть)? (MS Word, EXCEL, PowPoint)
22. Какие профессиональные базы данных были вами использованы?
23. Чем Вы руководствовались при выборе базы проведения практической части?
24. Какую роль будут играть результаты исследования автора в повышении качества образовательного процесса в целом (обучение и воспитание)?
25. Какие основные нормативно-правовые документы, регламентируют Вашу будущую профессиональную деятельность?
26. Какими нормативными документами в области образования Вы пользовались в написании ВКР?
27. Какие закономерности в поведении потребителей услуг сервиса вы выявили?
28. Была ли зафиксирована динамика в результатах исследования на констатирующем и контрольном этапах исследования?
29. В чем состоял ваш личный вклад в написание выпускной квалификационной работы?
30. Есть ли подтверждение ваших результатов в трудах других исследователей?

## **Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС) на основе выполнения и защиты квалификационной работы**

При определении окончательной оценки по защите ВКР, членами комиссии учитываются:

- доклад выпускника по каждому разделу ВКР,
- ответы на вопросы,
- отзыв руководителя.

Студенту могут быть заданы вопросы не только членами комиссии, но и присутствующими, поскольку члены комиссии оценивают не только квалификационную работу, но и способности к публичной ее защите, к убедительности аргументации, его общую эрудицию и знания. Результаты защиты работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день, о чем делается запись в ведомость и зачетную книжку студента.

Оценка **«отлично»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлено глубокое освещение избранной темы в тесной взаимосвязи с практикой, а ее автор показал умение работать с литературой и нормативными документами, проводить исследования, делать теоретические и практические выводы. Работа имеет положительные отзывы научного руководителя. При защите ВКР студент-выпускник показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, а во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики, раздаточный материал и т.п.) легко отвечает на поставленные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлены достаточно подробный анализ и критический разбор практической деятельности, последовательное изложение материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями. Она имеет положительный отзыв научного руководителя. При защите ВКР студент-выпускник показывает хорошее знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы, но не на все из них дает исчерпывающие и аргументированные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, но имеет поверхностный анализ и недостаточно критический разбор, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения. В отзыве имеются замечания по содержанию работы и методике исследования. При защите ВКР студент-выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, допускает существенные недочеты, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за квалификационную работу, которая не носит исследовательского характера, не имеет анализа, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях кафедры. В работе нет выводов либо они носят декларативный характер. В отзывах научного руководителя имеются серьезные критические замечания. При защите работы студент-выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теории вопроса, при ответе

допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал.

При определении оценки принимается во внимание уровень теоретической и практической подготовки студентов, самостоятельность суждения о полученных результатах, качество оформления работы и ход ее защиты.

**Примерная форма оценки защиты выпускной квалификационной работы (ВКР)  
членами ГЭК\***

Показатели	Количество баллов от «2» до «5»
Актуальность и обоснование выбора темы	
Степень завершенности работы	
Объем и глубина знаний по теме	
Достоверность и обоснованность полученных результатов и выводов	
Наличие материала, подготовленного к практическому использованию	
Применение новых технологий	
Качество доклада (композиция, полнота представления работы, убежденность автора)	
Эрудиция, использование междисциплинарных связей	
Качество оформления ВКР и демонстрационных материалов	
Уровень коммуникации: культура речи, манера общения, умение использовать наглядные пособия, способность заинтересовать аудиторию	
Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания проведенной работы	
Деловые и волевые качества докладчика: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность	
<b>Средний балл*:</b>	

\*Итоговая оценка защиты ВКР формируется как среднее арифметическое по всем показателям

**Форма протокола для члена государственной аттестационной комиссии по защите  
выпускной квалификационной работы**

ФИО члена государственной аттестационной комиссии \_\_\_\_\_

№ п/п	Фамилия, имя, отчество студента	Показатель 1	Показатель 2	Показатель 3	Показатель 4	Показатель 5	Показатель 6	...	Показатель N	Итоговая

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОДГОТОВКИ И ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

### Основная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов. - М: Академия, 2014. - 224 с.
2. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — 978-5-394-02308-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
3. Мальшина Н.А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина, Н.И. Ермакова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02854-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>
3. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
4. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
5. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 138 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>
6. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>
7. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский

- федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>
8. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52446.html>
  9. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 879 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581.html>

#### Дополнительная литература

1. Балакина, Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учеб. пособие/Ю.Ю. Балакина. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 285 с.: ил. – (Высшее образование).
2. Васильева Л.А. PR в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.А. Васильева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 66 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39113.html>
3. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>0</sup>», 2009. – 464 с.
4. Волков Ю.Ф. Основы гостеприимства. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 337 с.
5. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело» / . — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78028.html>
6. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного сервиса: учеб. пособие. - М.: Магистр, 2011. - 400 с.
7. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Казакевич. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2015. — 186 с. — 978-5-4383-0039-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>
8. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учеб. пособие / В.К. Карнаухова, Г.А. Краковская; под общей ред. Ю.М. Краковского. – Изд. 3-е, испр. и доп. – Ростов н/Д: Изд. центр «МарТ»; Феникс, 2010. - 254 с.
9. Кацерикова Н.В. Ресторанное дело [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Кацерикова. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2010. — 332 с. — 978-5-89289-603-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14389.html>
10. Коммуникации в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие / . — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0386-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html>
11. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.С. Кусков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 с. — 978-5-394-00744-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939.html>
12. Можяева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник. - М.: Альфа-М: Инфра-М, 2013. - 240 с.

13. Садохин А.П. Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие. - М.: Омега-Л, 2009. -141 с.
14. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учеб. пособие /Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА- М, 2011. - 208 с.
15. Семиглазов В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Семиглазов. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>
16. Таранова И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. — 296 с. — 978-5-9596-0863-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47350.html>
17. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Тётушкин. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — 978-5-8265-1384-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>
18. Тультаев Т.А. Маркетинг гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Тультаев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 296 с. — 978-5-374-00499-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10710.html>
19. Удальцова М.В. Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие. - М.: Омега-Л, 2011. - 105 с.
20. Чудновский А.Д. Основы гостеприимства: учеб. пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. — 218 с. — (Высшее образование).