

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ И ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.03.01 СЕРВИС

Методические указания

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по программам высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Оренбург
2017

УДК 378.016:338.46(076.5)
ББК 65.43я7+74.58я7
О 28

Рецензент – доцент, доктор экономических наук В.В. Боброва

Авторы: Ж.А. Ермакова, И.Н. Корабейников, И.Л. Полякова,
Ю.Е. Холодилина

О 28 Общие требования и правила выполнения выпускной квалификационной работы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис: методические указания / Ж.А. Ермакова, И.Н. Корабейников, И.Л. Полякова, Ю.Е. Холодилина; Оренбургский гос. ун-т. - Оренбург: ОГУ, 2017. - 74 с.

Методические указания содержат тематику, общие требования к содержанию, структуре, изложению и оформлению выпускной квалификационной работе.

Методические указания по подготовке и выполнению выпускной квалификационной работы предназначены для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис очной и заочной форм обучения.

УДК 378.016:338.46(076.5)
ББК 65.43я7+74.58я7

© Ермакова Ж.А., 2017
© Корабейников И.Н., 2017
© Полякова И.Л., 2017
© Холодилина Ю.Е., 2017
© ОГУ, 2017

Содержание

Введение.....	4
1 Общие положения.....	5
2 Порядок выполнения и представления на защиту выпускной квалификационной работы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.....	7
3 Выбор темы выпускной квалификационной работы и ее утверждение.....	9
4 Примерная тематика выпускных квалификационных работ для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль подготовки «Социально-культурный сервис».....	11
5 Структура выпускной квалификационной работы.....	14
6 Содержание выпускной квалификационной работы.....	15
7 Порядок взаимодействия с научным руководителем выпускной квалификационной работы.....	60
8 Состав и характеристика документов для допуска выпускной квалификационной работы к защите.....	62
9 Порядок защиты выпускной квалификационной работы.....	65
Приложение А (справочное) Пример оформления обложки пояснительной записки ВКР.....	67
Приложение Б (справочное) Пример оформления титульного листа пояснительной записки ВКР.....	68
Приложение В(справочное) Пример оформления задания на выполнение ВКР.....	69
Приложение Г (справочное) Пример оформления аннотации к ВКР.....	71
Приложение Д(справочное) Пример оформления рецензии на выполненную ВКР.....	72
Приложение Е (справочное) Пример оформления справки о результатах внедрения решений, разработанных в ВКР студентом.....	74

Введение

Итоговой стадией обучения в высшем учебном заведении является подготовка и защита выпускной квалификационной работы (ВКР). Выпускная квалификационная работа является результатом самостоятельной творческой работы студента. Качество ее выполнения позволяет дать дифференцированную оценку квалификации студента-выпускника и его способности эффективно выполнять свои будущие обязанности на предприятии.

Главная цель методических рекомендаций - повышение уровня организации и качества проведения процесса дипломного проектирования. Именно поэтому структура и содержание методических указаний построены с учетом реального опыта выпуска бакалавров направления подготовки 43.03.01 Сервис, с учетом предложений и рекомендаций преподавательского состава, студентов и выпускников. Предлагаемые методические рекомендации содержат изложение основных положений и требований по дипломному проектированию, выполняемому студентами направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль подготовки «Социально-культурный сервис» очной и заочной формы обучения.

В методические рекомендации включены общие требования к содержанию и оформлению выпускной квалификационной работе. При разработке и оформлении ВКР студент обязан руководствоваться этими общими положениями. Более подробную информацию в ходе дипломного проектирования студент получает от руководителя ВКР.

1 Общие положения

Выполнение студентом выпускной квалификационной работы является заключительным этапом его обучения, а ее защита – составная часть государственной аттестации выпускника вуза по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Главной целью выполнения ВКР является систематизация и закрепление теоретических знаний, развитие практических навыков студентов при решении конкретных практических задач управления, а также определение уровня их подготовки по избранному профилю подготовки («Социально-культурный сервис»).

Процесс разработки выпускной квалификационной работы преследует следующие конкретные цели:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний и практических навыков по специальности;
- выработка умения применять полученные знания по общенаучным и специальным учебным дисциплинам при решении конкретных задач организации и управления в деятельности предприятий сферы сервиса;
- теоретическое и методологическое изучение проблем, связанных с избранной темой;
- развитие навыков проведения сбора необходимых материалов и источников, а также анализа состояния изучаемой проблемы на конкретном предприятии с использованием различных подходов, количественных и качественных методов;
- овладение методиками анализа, исследования и экспериментирования по избранной теме;
- разработка управленческих решений в рамках конкретнонаправления дипломного проектирования, с определением оптимальных путей их реализации и комплексным экономическим обоснованием;

- развитие и совершенствование навыков работы с отечественной и иностранной литературой, законодательными актами и нормативно-справочной литературой.

- формирование обоснованных рекомендаций, выводов и предложений по решению конкретных проблем, рассматриваемых в проекте.

Содержание ВКР должно раскрывать следующие аспекты профессиональной деятельности специалиста в области сервиса: организационный, управленческий, социальный, экономический, аналитический, маркетинговый, правовой. Для выполнения ВКР студенту как очного, так и заочного отделений выделяется 4 недели, а его выполнению предшествует преддипломная практика продолжительностью 4 недели, предназначенная для сбора, обработки и обобщения эмпирического материала по теме дипломного проекта. Выпускная квалификационная работа выполняется студентом самостоятельно при методическом руководстве выпускающей кафедры. За объективность, научную достоверность и обоснованность содержащихся в дипломной работе оценок, выводов и предложений, эффективность разработанных мероприятий, а также за правильность и корректность приводимых аналитических и статистических данных несет ответственность студент - автор выпускной квалификационной работы.

2 Порядок выполнения и представления на защиту выпускной квалификационной работы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Выпускная квалификационная работа выполняется студентом на основе разработанного научным руководителем и утвержденного заведующим выпускающей кафедры задания, в котором устанавливаются сроки выполнения проекта в целом и отдельных его частей. Сроки сдачи на кафедру и дата защиты.

Основными этапами выполнения ВКР являются:

1 подготовительный этап, включающий:

- выбор темы ВКР и научного руководителя;
- определение предприятия, на базе которого выполняется ВКР;
- утверждение темы и плана ВКР заведующим выпускающей кафедрой;
- выдача задания;
- составление календарного плана выполнения дипломного проектирования.

2 Основной этап, включающий:

- прохождение преддипломной практики;
- изучение и анализ научной и специальной литературы, а также других источников информации;
- проведение исследования на основе задания в соответствии с календарным планом;
- изложение содержания ВКР и ее оформление в соответствии со СТО 02069024.101–2015 Работы студенческие. Общие требования и правила оформления ([URL: http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015_.pdf](http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015_.pdf)).

- предзащита ВКР на выпускающей кафедре;

3 Заключительный этап, предполагающий:

- подготовка документов на защиту дипломного проекта;
- проверка ВКР по системе «Антиплагиат» (допускается не менее 55 % оригинального текста);
- сдача комплекта документов на кафедру перед проведением защиты ВКР;
- защита ВКР перед членами государственной экзаменационной комиссии (ГЭК).

3 Выбор темы выпускной квалификационной работы и ее утверждение

При выборе темы ВКР студент должен руководствоваться:

- ее актуальностью для объекта исследования по направлению подготовки;
- научными интересами кафедры;
- возможностью доступа и получения фактических данных о результатах деятельности объекта исследования и готовностью руководства предприятия к сотрудничеству со студентом;
- собственными приоритетами и интересами, связанными с последующей профессиональной деятельностью;
- наличием необходимого объема научной и методической информации для выполнения дипломного проекта.

Для облегчения выбора темы ВКР кафедрой управления персоналом, сервиса и туризма ежегодно разрабатывается примерный перечень тем по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Студент имеет право самостоятельно выбрать и обосновать тему ВКР, не входящую в перечень тем, разработанных кафедрой. Тема ВКР согласуется с научным руководителем и утверждается заведующим кафедрой в установленном порядке.

Выбор тем ВКР и их утверждение на заседании кафедры управления персоналом, сервиса и туризма по регламенту, действующему в университете, должны быть завершены для студентов очного отделения - до 1 октября, для заочного отделения - до 1 октября текущего года, если иное не регламентировано документами ОГУ.

После выбора темы ее название указывается в заявлении студента на утверждение темы и научного руководителя дипломного проекта, которое с подписью, подтверждающей согласие научного руководителя, передается секретарю кафедры. После этого студенту выдается задание на выполнение

ВКР (Приложение В).

Студенту следует помнить, что формулировка темы ВКР, Ф.И.О. научного руководителя и консультантов по главам, утвержденные приказом ректора, подлежат изменению в исключительных случаях.

4 Примерная тематика выпускных квалификационных работ для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»

Кафедрой управления персоналом, сервиса и туризма разработано более 40 тем для проектирования ВКР, которые разделены на 4 блока соответственно. Такой подход позволяет студентам наиболее четко определить сферу своих научных интересов, а также подобрать соответствующий объект исследования. Ниже представлена примерная тематика выпускных квалификационных работ для студентов очной и заочной форм обучения:

А Проектирование услуг

- 1 Организация малого предприятия по оказанию услуг индивидуального характера.
- 2 Разработка и внедрение комплексных услуг в организациях социально-культурной сферы.
- 3 Проектирование дополнительных услуг в организациях социально-культурной сферы (с учетом вида деятельности).
- 4 Разработка процесса оказания услуг (по видам).

Б Совершенствование деятельности предприятия социально-культурной сферы (по видам деятельности)

- 1 Направления повышения эффективности деятельности организации сферы обслуживания.
- 2 Внедрение систем бронирования в деятельность организаций социально-культурной сферы.
- 3 Формирование имиджа организаций сферы обслуживания.
- 4 Совершенствование системы управления качеством организаций сферы обслуживания.
- 5 Внедрение инновационных технологий в организациях сферы

обслуживания.

6 Внедрение систем обеспечения безопасности в организациях сферы обслуживания.

7 Внедрение и использование информационных технологий в организациях сферы обслуживания.

8 Исследование конкурентоспособности организаций социально-культурной сферы.

9 Совершенствование процесса обслуживания клиентов (по видам деятельности)

10 Совершенствование процесса оказания услуг (по видам услуг).

11 Совершенствование досуговой деятельности в организациях сферы обслуживания.

12 Совершенствование ассортиментной политики организаций сферы обслуживания.

13 Совершенствование организации выездного обслуживания населения на базе сервис-центра.

14 Разработка программ лояльности клиентов на предприятии сферы обслуживания.

15 Инновационные подходы к организации специального питания на предприятиях сферы обслуживания.

16 Внедрение форм и методов обслуживания гостей с ограниченными возможностями.

17 Совершенствование организации деятельности конкретной службы (служба приема и размещения, служба номерного фонда, служба питания и т.д.) предприятия размещения.

В Продвижение социально-культурных услуг

1 Выставки как способ продвижения социально-культурных услуг.

2 Совершенствование маркетинговой деятельности организаций социально-культурной сферы.

3 Совершенствование планирования организаций сферы

обслуживания.

4 Совершенствование процесса продвижения услуг организаций сферы обслуживания.

5 Организация и проведение презентаций и выставок в сфере социально-культурного сервиса.

6 Продвижение и сбыт социально-культурных услуг.

7 Сбытовая политика организаций социально-культурной сферы.

8 Паблик рилейшнз в деятельности организаций социально-культурной сферы.

9 Формирование фирменного стиля организаций социально-культурной сферы.

10 Персонализация гостиничных услуг, как способ повышения эффективности предприятий размещения.

Г Перспективы развития организаций сферы обслуживания

1 Развитие бытового обслуживания населения в г. Оренбурге.

2 Развитие дополнительных услуг образовательных учреждений.

3 Внедрение новых дополнительных услуг в деятельность медицинских учреждений.

4 Организация зон отдыха на территории города.

5 Расширение и повышение качества услуг учреждений физической культуры.

6 Перспективы развития сферы сервиса в муниципальном образовании.

7 Тенденции развития гостиничного бизнеса в регионе.

8 Основные направления развития ресторанного сервиса в регионе.

9 Расширение и повышение качества услуг организаций сферы развлечения и отдыха.

10 Расширение и повышение качества клининговых услуг в организации.

11 Перспективы развития специализированных гостиничных предприятий.

5 Структура выпускной квалификационной работы

Дипломной проект состоит из пояснительной записки (текстовой части) и иллюстративного материала (графической части) - СТО 02069024.101–2015 Работы студенческие. Общие требования и правила оформления([URL:http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015_.pdf](http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015_.pdf)).

Пояснительная записка включает следующие основные части (структурные элементы):

- обложку пояснительной записки;
- титульный лист пояснительной записки;
- задание на выполнение ВКР;
- аннотацию к ВКР;
- содержание;
- введение;
- основную часть (теоретическую, аналитическую, рекомендательную главы);
- заключение;
- список литературы;
- приложения.

Кроме этого в пояснительную записку вкладываются:

- лист нормоконтроля;
- отзыв научного руководителя о ВКР;
- рецензия на выполненную ВКР (Приложение Д);
- справка о внедрении результатов, полученных в ходе дипломного проектирования (Приложение Е).

Примеры оформления структурных элементов дипломного проекта представлены в Приложениях А - Е.

Иллюстративный материал может быть выполнен:

- графическим способом на листах формата А4 в виде таблично-справочного материала;
- в виде слайдов, демонстрируемых на экране с помощью проектора;
- в виде графических материалов, выполненных с помощью компьютера на диске и демонстрируемых на защите дипломного проекта с помощью соответствующего оборудования.

6 Содержание выпускной квалификационной работы

Обложка пояснительной записки к выпускной квалификационной работе выполняется в соответствии с Приложением А.

Титульный лист является первым листом ВКР. Переносы слов в надписях титульного листа не допускаются. Пример оформления титульного листа пояснительной записки приведен в Приложении Б.

Задание на выполнение ВКР подписывается научным руководителем, студентом и утверждается заведующим кафедрой управления персоналом, сервиса и туризма.

Задание на выполнение дипломного проекта в пояснительной записке располагается после титульного листа, не нумеруется, но включается в общее количество листов пояснительной записки. Образец оформления задания на выполнение ВКР приведен в Приложении В.

Аннотация - краткая характеристика выпускной квалификационной работы с точки зрения содержания, назначения и новизны результатов работы.

Аннотация является третьим листом пояснительной записки, располагается после задания, не нумеруется, но включается в количество листов дипломного проекта.

Аннотацию пояснительной записки следует оформлять в соответствии с Приложением Г.

В содержание пояснительной записки следует вносить номера и наименования основных глав и разделов ВКР, а также перечислить все приложения с указанием соответствующих страниц, на которых расположен материал пояснительной записки.

Введение является вступительной частью пояснительной записки ВКР.

Обычно введение по объему не превышает 2-3 страниц текста.

Рекомендуется придерживаться следующей структуры основной части ВКР:

1 Теоретические и методические основы рассматриваемой проблемы.
2 Анализ и оценка рассматриваемой проблемы на конкретном объекте исследования.

3 Разработка рекомендаций и мероприятий по решению рассматриваемой проблемы на исследуемом объекте.

Ниже представлены примеры основных частей содержания ВКР.

Пример № 6.1.1

Введение

1 Теоретические подходы и содержательные аспекты молодежного досуга в современном социокультурном пространстве

1.1 Социально-культурная деятельность: сущность, основные понятия, элементы

1.2 Виды и особенности организации работы социально-культурного учреждения

1.3 Специфика проведения детского и молодежного досуга в культурно-досуговых учреждениях

2 Анализ планирования и организации детского и молодежного досуга в кинотеатре «Космос» за 2014-2016 гг.

2.1 Организационно-экономическая характеристика кинотеатра

2.2 Технология проектирования, планирования и организации основных и дополнительных услуг

2.3 Оценка планирования и организации детского и молодежного досуга в кинотеатре

3. Рекомендации по совершенствованию организации детского и молодежного досуга деятельности в кинотеатре «Космос»

3.1 Комплекс мероприятий по совершенствованию организации детского и молодежного досуга деятельности в кинотеатре

3.2 Организационно-экономическое обоснование предложенных мероприятий

Заключение

Список использованных источников

*Приложение А (обязательное) Организационная структура
кинотеатра «Космос»*

*Приложение Б (справочное) Прайс-лист дополнительных услуг
кинотеатра «Космос»*

Пример № 6.1.2

Введение

*1 Теоретические основы изучения дополнительных услуг в
деятельности лечебно-оздоровительных учреждений*

1.1 Лечебно-оздоровительные услуги: понятие и классификация

*1.2 Особенности функционирования лечебно-оздоровительных
предприятий*

*1.3 Технология предоставления дополнительных услуг в лечебно-
оздоровительных предприятиях*

2 Анализ деятельности ООО «Озон» за 2014-2016 гг.

*2.1 Организационно-экономическая характеристика деятельности
предприятия*

2.2 Оценка основных и дополнительных услуг предприятия

*2.3 Проблемы и перспективы внедрения новых услуг в деятельность
учреждения*

*3 Разработка рекомендаций по внедрению новых дополнительных услуг
в деятельность ООО «Озон»*

*3.1 Комплекс мероприятий по внедрению дополнительных услуг в
деятельность предприятия*

3.2 Экономическая эффективность предложенных рекомендаций

Заключение

Список использованных источников

*Приложение А (справочное) Рекламная листовка санатория ООО
«Озон»*

Пример № 6.1.3

Введение

1 Теоретические основы процесса планирования и оказания услуг на предприятиях общественного питания

1.1 Понятие и классификация предприятий общественного питания

1.2 Основные и дополнительные услуги на предприятиях общественного питания

1.3 Технология процесса планирования и оказания услуг на предприятиях общественного питания

2 Анализ процесса планирования и оказания услуг в ресторане «Жемчужина» за 2014-2016 гг.

2.1 Организационно-экономическая характеристика ресторана

2.2 Оценка планирования и оказания услуг в ресторане

2.3 Анализ внешней среды ресторана: проблемы и перспективы развития

3 Совершенствование процесса планирования и оказания услуг в ресторане «Жемчужина»

3.1 Мероприятия, направленные на совершенствование процесса планирования и оказания услуг в ресторане

3.2 Организационно-экономическая эффективность разработанных мероприятий

Заключение

Список использованных источников

Приложение А (обязательное) Организационная структура ресторана «Жемчужина»

Пример № 6.1.4

Введение

1 Теоретические основы организации и проведения выставок в сфере социально-культурных услуг

- 1.1 Выставочная деятельность: понятие и функции
- 1.2 Основные этапы организации и проведения выставок
- 1.3 Тенденции и перспективы развития выставочной деятельности
- 2 Анализ организации и проведения выставок в сфере социально – культурных услуг в ООО «УралЭкспо» за 2014-2016 гг.
 - 2.1 Организационно – экономическая характеристика предприятия
 - 2.2 Анализ выставочной деятельности предприятия
 - 2.3 Проблемы организации и проведения выставок
- 3 Мероприятия, направленные на совершенствование организации и проведение выставок в ООО «УралЭкспо»
 - 3.1 Рекомендации по совершенствованию организации и проведению выставок
 - 3.2 Организационно-экономическая эффективность предложенных мероприятий
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложение А (справочное) План организации и проведения выставок ООО «УралЭкспо» на 2017 год.

Пример № 6.1.5

- Введение*
- 1 Теоретические основы организации парков культуры и отдыха*
 - 1.1 Парки культуры и отдыха: сущность, понятие и виды*
 - 1.2 Технология обслуживания посетителей парков культуры и отдыха*
 - 1.3 Мировой опыт создания тематических парков культуры и отдыха*
- 2 Оценка развития парков культуры и отдыха города Оренбурга за 2014-2016 гг.*
 - 2.1 Анализ состояния парков культуры и отдыха города*
 - 2.2 Анализ хозяйственной деятельности Муниципального автономного учреждения «Молодежный центр города Оренбурга»*

2.3 Маркетинговое обоснование создания интерактивного тематического парка «Чудеса России» в городе Оренбурге

3 Разработка проекта создания интерактивного тематического парка «Чудеса России» в городе Оренбурге

3.1 Организационный план проекта

3.2 Производственный план проекта

3.3 Маркетинговый план

3.4 Финансово-экономический план

Заключение

Список использованных источников

Приложение А (справочное) Перечень тематических парков мира

Приложение Б (справочное) Перечень тематических парков РФ

Введение является вступительной частью пояснительной записки выпускной квалификационной работы, в которой отражаются:

- актуальность темы исследования;
- цель и задачи исследования;
- объект и предмет исследования (объектом является предприятие или организация, на котором проводится исследование; предметом исследования, как правило, являются экономические отношения между хозяйствующими субъектами);
- степень разработанности темы исследования;
- применяемые методы исследования;
- теоретическая и информационная база исследования;
- практическая значимость исследования;

Ниже представлен пример введения.

Пример № 6.2.1

Инфраструктура дорожного сервиса выступает одной из основополагающих структур сферы организации и управления регионального

и международного экономического пространства. Среди основных хозяйствующих субъектов, участвующих в формировании, развитии и эксплуатации объектов дорожной инфраструктуры, можно выделить как государственные предприятия, так и частные организации. Наряду с выполнением поставленных задач и разработкой конкретных видов хозяйственной деятельности, малый бизнес также может стать катализатором между определенными социально-экономическими процессами, происходящими как в региональной, так и в международной сфере экономической деятельности. Немаловажным фактором становится тенденция привлечения различных ресурсов, используемых в малом бизнесе, для развития и функционирования объектов придорожного сервиса.

Уровень качества сервисных услуг в Российской Федерации на сегодняшний день по ресурсному обеспечению и основным показателям эффективности работы (объем и качество предоставляемых услуг, их влияние на уровень жизни населения) намного ниже, чем в других, более развитых странах мира. В связи с ростом автомобилизации общества, увеличения транспортного потока на автомагистралях возникает необходимость в организации качественного и комплексного дорожного сервиса, который при сбалансированном его развитии оказывает большое влияние на развитие придорожных населенных пунктов, их инфраструктуру, а также туристскую привлекательность той или иной дестинации.

При разработке региональных инвестиционных проектов привлечения ресурсов предпринимательской деятельности в сферу дорожной инфраструктуры необходимо учитывать специфические особенности конфигурации федеральных и региональных трасс, трасс местного назначения, их среднюю плотность и разветвленность. Не менее важным является определение соответствия предлагаемого качества с уровнем ценовой политики.

Ярко выраженный мультипликативный эффект развития придорожного сервиса и туризма направлен на улучшение динамики

развития отраслей региональной экономики, напрямую связанных с обслуживанием придорожной инфраструктуры: предприятия общественного питания, сфера торговли и производство товаров народного потребления, гостиничной сферы, транспортного хозяйства и т.д.

Актуальность выбранной темы подтверждается тем, что в ряде регионов Российской Федерации состояние объектов автомобильно-дорожной инфраструктуры, их территориальное расположение, а также качество оказываемых ими услуг имеет целый ряд недостатков и не соответствует современным требованиям, предъявляемым к объектам придорожного сервиса. При этом особое внимание необходимо уделять социальному аспекту развития и функционирования придорожного сервиса, выступающему в качестве главного показателя уровня и качества развития общества, как в определенном регионе, так и в государстве в целом. Развитая и сбалансированная инфраструктура, отвечающая всем нормативным требованиям и стандартам качества, является одним из важнейших условий существования и развития международных транспортных коридоров. Эффективное осуществление автотранспортных перевозок возможно при наличии обустроенных комплексов, включающих в себя пункты отдыха, питания, пункты оказания технической помощи и связи, а также автозаправочные пункты и станции технического обслуживания транспорта. При этом необходимо осуществлять доведение, в первую очередь, до путешественников, а также жителей и гостей региона полной, достоверной и своевременной информации о расположении объектов дорожных комплексов, предлагаемых услугах и тарифах на них, о режиме работы каждого пункта, входящего в комплекс придорожного сервиса.

Транзитные перевозки также являются сферой жесткой конкуренции, поскольку при доставке грузов до места назначения решающим фактором выступает не тарифная ставка и скорость доставки, а обеспечение стабильности и безопасности маршрута. Вступление российских

международных транспортных коридоров в систему европейских, помимо развития необходимых дорог и путей сообщения, должно обеспечиваться соответствующим уровнем придорожного сервиса, то есть соответствием международным стандартам в области обслуживания. К тому же дорожный сервис наряду с удовлетворением потребностей путешествующих направлен на выполнение еще одной не менее важной задачи для государства - приток инвестиций в определенный регион.

Не менее важным фактором функционирования системы дорожного сервиса, обеспечивающим качественное и своевременное обслуживание человека в дороге (пути), выступает подвижность населения. Степень мобильности зависит от сложившихся в определенном регионе обычаев, традиций населения, его образа жизни, а также от уровня его платежеспособности. В настоящее время в Российской Федерации значительно увеличилась доля туризма и доля путешествий на собственных транспортных средствах, в частности. В результате возникает потребность в организации качественного и комплексного обслуживания в пути, соответственно повышается спрос на услуги по предоставлению ночлега, питания в процессе передвижения путешествующих. Этим обусловлено повсеместное строительство придорожных мотелей, пунктов общественного питания, бесплатных автостоянок вдоль дорог и т. д.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка комплекса придорожного сервиса на территории Оренбургской области.

Достижение поставленной цели обуславливает решение следующих задач:

- определение сущности придорожного сервиса и структурных особенностей дорожной инфраструктуры как системы обслуживания транспортного средства и человека;*
- рассмотрение элементов придорожного сервиса и определение структуры услуг;*

- анализ состояния придорожной инфраструктуры в Российской Федерации и в Оренбургской области, в частности;
- определение эффективности придорожного сервиса с точки зрения его влияния на социально-экономическое развитие региона;
- разработка проекта сети придорожного сервиса на территории Оренбургской области.

Объектом исследования выступают предприятия придорожной инфраструктуры региона.

Предметом исследования являются организационно-экономические отношения и механизм взаимодействия элементов при формировании системы придорожного сервиса.

Теоретическую и информационную базу исследования составили труды отечественных и зарубежных ученых в области экономики, менеджмента и маркетинга сферы услуг, а также нормативно-правовые и законодательные акты Российской Федерации в областях транспорта, сервиса, дорожного строительства; статистические материалы Министерства экономики Российской Федерации, Министерства физической культуры, спорта и туризма Оренбургской области, материалы международных семинаров, выставок по проблемам развития придорожного сервиса, а также отчеты, доклады, обзоры различных ведомств по развитию транспортных систем; данные периодической печати.

Пример № 6.2.2

В настоящий период социокультурная обстановка характеризуется целым рядом негативных процессов, происходящие в сфере духовной жизни людей - утратой моральных и нравственных ориентиров, отчуждения от культуры и искусства детей, молодого поколения, значимым уменьшением экономической состоятельности учреждений досуга, в том числе и деятельность современных культурно-досуговых центров.

В связи с переходом к рыночным отношениям возникает необходимость постоянного обогащения содержания деятельности учреждений культуры, способов ее реализации и, поиска новых досуговых технологий.

Главной задачей кинотеатра, как социального института, является развитие социальной активности и творческого потенциала личности. Организация всевозможных форм досуга и развлечения, формирование условий полной самореализации в сфере досуга.

Одной из наиболее актуальных проблем деятельности культурно-досуговых учреждений на пути решения данной задачи, является организация досуга молодого поколения.

Одним из главных способов формирования личности молодого человека является свободное время. Оно напрямую оказывает большое влияние и на его производственно-трудовую сферу деятельности, так как в условиях свободного времени в наибольшей степени благоприятно происходят рекреационно-восстановительные процессы, которые снимают тяжелые физические и психические нагрузки. Качество использования свободного времени является определенным индикатором культуры, сферы духовных интересов и потребностей конкретного индивида или социальной группы.

Совершенствование деятельности предприятий культурно-досуговой сферы по организации досуга на сегодняшний день является актуальной проблемой.

Досуг является частью свободного времени, поэтому привлекает молодое поколение его нерегламентированностью и добровольностью выбора разнообразных форм, демократичностью, эмоциональной окрашенностью, предоставляет возможность сочетать физическую и интеллектуальную деятельность, творческую, производственную и игровую. Для большей части молодых людей социальные институты досуга – это область социально-культурной интеграции и личностной самореализации. Но не все эти положительные качества досуговой сферы деятельности

пока еще не стали достоянием, привычным атрибутом жизни молодого поколения.

Практика детского и молодежного досуга показывает, что в большей степени молодых людей привлекают танцы, музыка, кино, игры, однако досуговые центры не всегда учитывают интересы молодого поколения. Необходимо не только знать современные культурные запросы молодых людей, следить за их изменением, но и уметь быстро реагировать на них, предлагая новые формы и виды досуга. В связи с чем, работа выполнена на актуальную тему.

Объектом исследования выступает деятельность ООО «Юпитер».

Предмет исследования - особенности организации детского и молодежного досуга.

Цель дипломной работы - изучение организации детского и молодежного досуга в кинотеатре «Космос» и выработка практических рекомендаций по его совершенствованию.

Задачи:

- определение сущности и функций детского и молодежного досуга;
- определение социокультурных технологий детского и молодежного досуга;
- анализ деятельности кинотеатра по организации досуга;
- определение путей совершенствования деятельности досугового центра по организации детского и молодежного досуга.

Степень разработанности проблемы: интерес к проблемам детей и молодежи носит постоянный и устойчивый характер в отечественной социологии, психологии, педагогике.

Социально-философские проблемы молодого поколения как важной социальной группы нашли свое отражение в исследованиях С.Н. Иконниковой, И.М. Ильинского, И.С. Кона и др. К изучаемой проблеме близки работы по саморазвитию личности в сфере досуга А.И. Беляева, А.С. Каргина, Т.И. Бакланова, А.В. Петровского.

В научный анализ теории и практики культурно-досуговой деятельности большой вклад внесли Ю.А. Стрельцов, А.Д. Жарков, В.М. Чижев, Т.Г. Киселева, Ю.Д. Красильников.

Исследования вышеупомянутых авторов имеют огромное значение для совершенствования теории и методики культурно-досуговой деятельности детей и молодежи.

Методы исследования:

- теоретический анализ специальной литературы;*
- изучение опыта работы досуговых центров .*

Практическая значимость исследования: изученные материалы по организации детского и молодежного досуга могут быть использованы специалистами досуговых центров в качестве методических рекомендаций по организации досуга детей и молодежи.

Пример № 6.2.3

В современной России сфера сервиса играет большую роль в обеспечении развития качества и уровня жизни населения. Количество предприятий общественного питания с каждым годом увеличивается как в столичных, крупных городах, так и в небольших провинциальных городках и даже поселках. При этом в административных центрах с каждым годом усиливается конкуренция в сфере общественного питания, что обеспечивает потребителей свободой выбора ресторанов, баров и кафе по своему вкусу, требованиям к качеству приготовления блюд и напитков, уровню обслуживания и уровню цен и т.п.

Актуальность темы дипломной работы обусловлена высокими темпами роста количества предприятий общественного питания и качества оказываемых ими услуг. В условиях достаточно высокой конкурентной борьбы предприятиям общественного питания любого масштаба и типа деятельности необходимо учитывать большее количество

разнообразных факторов, влияющих на эффективность функционирования предприятия. При планировании и организации услуг на предприятиях общественного питания важно оценивать как внутреннюю среду (сильные и слабые стороны), так внешнюю (возможности и угрозы).

Объектом дипломной работой является ресторан «.....», ИП

Предметом дипломной работы является процесс планирования и оказания услуг в ресторане.

Целью работы является изучение теоретических основ процесса планирования и оказания услуг в ресторане «Пещера» и разработка рекомендаций по совершенствованию данных процессов.

Для того чтобы достичь поставленной цели, необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть понятие и классификация предприятий общественного питания;*
- выделить основные и дополнительные услуги на предприятиях общественного питания;*
- изучить технология процесса планирования и оказания услуг на предприятиях общественного питания;*
- дать организационно-экономическую характеристику ресторана «Пещера»;*
- провести оценку планирования и оказания услуг в ресторане «Пещера»;*
- проанализировать внешнюю среду ресторана (проблемы и перспективы развития);*
- выявить проблемы и направления для совершенствования процесса планирования и оказания услуг в ресторане;*
- разработать основные мероприятия, направленные на совершенствование процесса планирования и оказания услуг в ресторане;*
- представить организационно-экономическую эффективность разработанных мероприятий.*

Методологический аппарат представлен аналитическим методом (анализ научной и периодической литературы, таких внутренних документов ресторана «Пещера» как меню, годовые отчеты, книга заявлений и предложений и т.д.), статистическим методом (анализ статистических данных) графическим и описательным методами.

Теоретической и методической основой работы являются исследования известных авторов, концепции и разработки отечественных и зарубежных ученых в сфере организации общественного питания. Теоретической базой исследования послужили труды таких зарубежных и отечественных ученых как: Арзуманова Т. И., Беляев М.И., Бондаренко Г.А., Горемыкин В.А., Ефимова О.П., Кабушкин Н.И., Кононыхин С.В., Миллер Дж., Никуленкова Т.Т. и др.

Предприятия общественного питания выполняют важную социальную функцию, так как люди нуждаются не только в самой пище, но и в общении друг с другом.

Постиндустриальная экономика обусловила развитие сферы услуг. Общественное питание играет все возрастающую роль в жизни современного общества. В перспективах общественное питание должно преобладать над домашним приготовлением пищи не только в развитых, но и в развивающихся странах. Развитие современной науки о питании, изменение технологий переработки продуктов питания, развитие коммуникаций, средств доставки продукции и сырья, интенсификация многих производственных процессов позволяют предприятиям питания общественного питания различных типов удовлетворять спрос со стороны потребителей в качественных основных и дополнительных услугах.

Первым разделом проекта является теоретическая глава.

В соответствии с выбранной темой ВКР в теоретической части должны быть изложены основные проблемы становления и развития объекта исследования. Разработка теоретической части ВКР предполагает также

изложение обоснованной методики сбора, обработки и анализа информации. Данный раздел должен содержать описание алгоритма действий по решению проблемы, сформулированной в названии темы дипломного проекта, нормативно-правовую базу, регулиующую развитие объекта исследования. Завершая теоретическую часть, студент должен обосновать свою точку зрения на теоретические и методологические подходы к решению поставленных во введении задач. Обращение в тексте дипломной работы к источникам информации обязательно должно сопровождаться ссылками.

В первом - теоретическом разделе ВКР студент раскрывает общетеоретические проблемы выбранной темы, излагает понятийный аппарат, осмысливает взгляды управленцев, экономистов, социологов, психологов и других специалистов на исследуемую проблему. Теоретическая часть ВКР может включать принципы, правила, цели, задачи, функции, структуру, методы или способы, стратегии, относящиеся к выделенной проблеме или экономическому явлению.

В процессе работы над теоретической главой ВКР целесообразно не только изучить имеющиеся литературные источники по проблеме исследования, но и выявить сходства и различия точек зрения различных авторов, дать их анализ и обосновать собственную позицию по тем или иным аспектам дипломного проекта.

Объем теоретической главы ВКР должен быть 19-25 страниц текста, объем каждого параграфа главы не менее 5 страниц.

Ниже представлены примеры таблиц и рисунков теоретической главы ВКР.

Пример № 6.3.1

Предприятия общественного питания различных типов в процессе выполнения своей миссии, выполняет определенную совокупность видов деятельности под общим пониманием - основные функции. На сегодняшний

день основные функции предприятий питания определяют как отраслевые. Однако в конкретных случаях функции отраслевые сравниваются и относятся к функциям отдельных предприятий питания, но стоит заметить, что функции зависят от типа предприятия, и значительно различаются с функциями, которые выполняет предприятие в целом.

Характеристика основных функции предприятий общественного питания представлена в таблице 1.

Таблица 1 - Основные функции предприятий общественного питания

Наименование	Специфика деятельности	Содержание
1	2	3
Маркетинговая	Сфера деятельности - овладение, анализ и создание рынка. Ориентирована на удовлетворение потребностей населения	- маркетинговые исследования; - продвижение услуг; - определение своей доли рынка.
Менеджмент	Ориентация на достижение целей	- комплектование ресурсов; - создание стратегии завоевание рыночного положения предприятия.
Разработка хозяйственных связей	Отбор поставщиков и работа с товароснабжением	- отбор поставщиков; - создание связей; - обеспечение сырьем и полуфабрикатами.
Коммерческий менеджмент	Привлечение, мобилизация, распределение денежного капитала	- финансовая безубыточность и платежеспособность; - работа с денежными ресурсами.
Управление персоналом предприятия	Привлечение и отбор персонала	- поиск, отбор, найм; - обучение персонала; - подготовка и переподготовка.
Производственная	Неотделимый процесс преобразования предметов труда в продукт труда	- создание ассортимента продукции; - разработка технологического процесса

Продолжение таблицы 1

1	2	3
Технико-материальное обслуживание	Работа с технико-материальными ресурсами в процессе деятельности	-покупка, получение и начало работы с предметом труда.
Реализация	Доставка полученной продукции и услуг до населения	- сбыт изготовленной продукции.

Таким образом, многообразием выполняемых функций объясняется функционирование предприятий питания в сферах материального производства и обслуживания.

Пример № 6.3.2

По итогам девяти месяцев 2014 года наблюдается сохранение тенденции снижения по всем основным показателям, выявленной по результатам мониторинга по предыдущим периодам этого года (таблица 2).

Таблица 2 - Средние показатели по одной выставке на 2014-2016гг.

Наименование параметра	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Динамика 2016 г. К 2014 г., %
Средняя площадь нетто, кв.м.	2603	2547	2471	-5
Средняя арендованная площадь нетто, кв.м.	2369	2301	2257	-5
Среднее количество участников, орган.	160	157	150	-6
Среднее количество посетителей, чел.	8036	7952	7719	- 4
Средняя площадь нетто на 1 участника, кв.м.	16,3	16,3	16,5	+1
Средняя арендованная площадь нетто на 1 участника, кв.м.	14,8	15,0	15,0	+1

Таким образом, выставочная площадь нетто сократилась на 5%, количество участников - на 6%, посетителей - на 4%.

Пример № 6.4.1

Большая часть выставочных площадей располагаются в Москве (62 %) и Санкт-Петербурге (11 %), на долю остальных регионов России приходится 27 % общего количества выставочных площадей (рисунок 1).

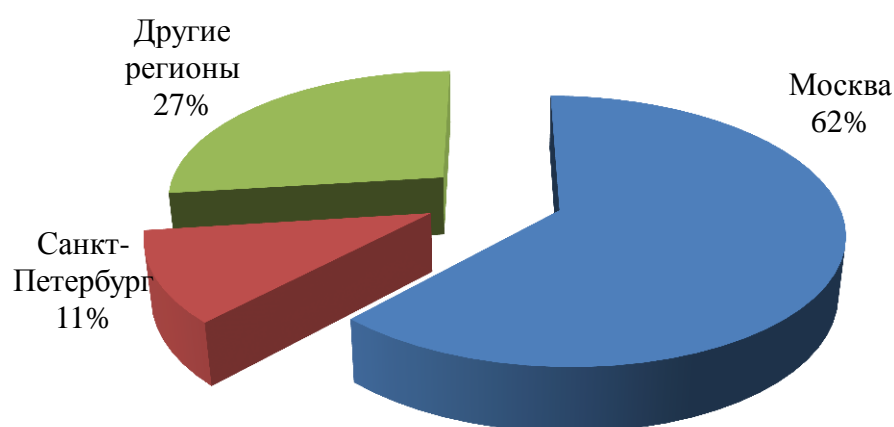


Рисунок 1- Доля регионов России, на которые приходится большая часть выставочных площадей, %

Несмотря на то, что за последние 5 лет произошло удвоение количества региональных выставочных центров, обеспеченность регионов выставочными площадями в России недостаточна.

Пример № 6.4.2

Самой распространенной является классификация предприятий в зависимости от характера торгово-производственной деятельности. Данная классификация представлена на рисунке 2.



Рисунок 2 - Классификация предприятий общественного питания по характеру торгово-производственной деятельности

Пример № 6.4.3

В целом сфера культурно-досуговой деятельности включает в себя ряд параллельно действующих направлений (рисунок 3).

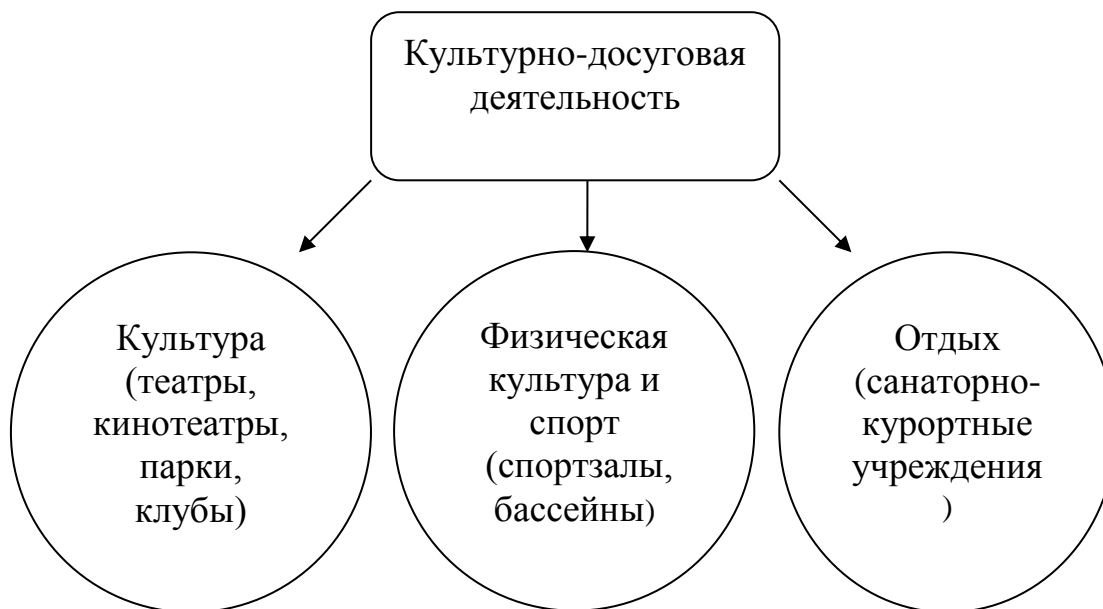


Рисунок 3 - Направления культурно-досуговой деятельности

Каждое из направлений, достаточно автономное и самостоятельное, было специализировано по видам обслуживания населения, имело собственную структуру и ряд управленческих звеньев.

Вторым разделом выпускной квалификационной работы является аналитическая глава, в которой следует отразить следующие аспекты:

- осуществить анализ внешней среды объекта исследования (состояние конкуренции; характеристика потребителей; особенности рынка; основные технико-экономические показатели и их динамика, характеризующие отрасль в целом на региональном и международном уровнях);

- проанализировать основные технико-экономические показатели деятельности объекта исследования за последние 3 года, выявить закономерности их изменения, определить причины данных изменений;

- осуществить анализ абсолютных и относительных показателей деятельности объекта исследования в соответствии с темой дипломного проекта, выявить основные закономерности их изменения, определить факторы и их значимость, вызвавшие указанные выше изменения;

- сформулировать основные проблемы деятельности объекта исследования в соответствии с темой ВКР.

Материалами анализа могут быть планы работы, годовые отчеты хозяйственной деятельности предприятия (за последние 2-3 года), статистическая отчетность и другая служебная документация по объекту исследования, изученная студентом во время прохождения производственной и преддипломной практик. Опираясь на них, студент должен проанализировать положение дел в области решаемой дипломным проектом темы, вскрыть имеющиеся резервы объекта исследования и наметить пути их использования. Объем и характер представленного в аналитической части материала зависят от особенностей темы проекта, специфики предприятия, принятой методики исследования. В процессе выполнения аналитической части студент должен применять современные методы анализа.

Аналитическая часть должна заканчиваться выявлением основных проблем на объекте исследования и (или) определением мероприятий по совершенствованию тех направлений деятельности, которые этого требуют, и (или) созданием программы (проекта) или дополнительной услуги, совершенствующей деятельность исследуемого объекта.

Объем аналитической главы ВКР должен составлять 19-25 страниц текста, объем каждого параграфа главы должен быть не менее 5 страниц.

Ниже представлены примеры таблиц и рисунков аналитической главы ВКР.

Пример № 6.5.1

По данным бухгалтерского баланса, за период 2014- 2016 гг. были проанализированы финансовые результаты деятельности ООО «УралЭкспо», которые представлены в таблице 3.

Таблица 3 - Основные показатели хозяйственно-финансовой деятельности ООО «УралЭкспо» за 2014-2016 гг.

Наименование показателя	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Абсолютное отклонение, +, -		Темп роста, %	
				2015 г./2014г.	2016 г./2015г.	2015 г./2014г.	2016 г./2015г.
1	2	3	4	5	6	7	8
Выручка от реализации, тыс. руб.	14233	14974	17034	+741	+2060	105,2	113,7
Затраты, в т.ч:							
1 Себестоимость товаров, работ, услуг, тыс. руб.	6935	4778	5097	-2157	+319	68,9	106,7
2 Управленческие расходы, тыс. руб.	6869	8838	10588	+1969	+1750	128,6	119,8
3 ФОТ, тыс. руб.	416	416	416	0	0	0	0
Прибыль от продаж, тыс. руб.	429	1358	1349	+929	-9,00	316,5	99,3
Налог на прибыль	151	152	171	+1,00	+19	100,6	112,5
Валовая прибыль, тыс. рублей	7298	10196	11937	+2898	+1741	139,7	117,1
Чистая прибыль, тыс. рублей	402	647	490	245	-562	160,9	13,14
Среднесписочная численность персонала, чел.	26	25	26	-1	+1	96,1	104,0
Рентабельность продукции, %	5,7	6,2	1,7	+0,5	-4,5	108,7	27,4

Из данной таблицы видно, что на период 2014-2016 года финансовое состояние организации постепенно набирает темпы роста. Так, выручка от реализации за три года выросла почти на 14 %; себестоимость имеет волнообразный характер - в 2014 году она снизилась на 31,1 %, но в 2015 году возросла на 6,7 % , за счет этого прибыль от продаж почти не изменилась. Однако в 2015 году заметен серьезный спад чистой прибыли

предприятия, влияние оказало повышение себестоимости продукции, а также увеличение управленческих расходов на 19,8 %. В связи с этим рентабельность продукции упала и составила 1,7 % в 2015 году.

Пример № 6.5.2

Общая численность персонала предприятия на 2015 год составляет 26 человек и за последние 3 года почти не менялась. Основу персонала компании составляет административный персонал, то есть руководители, специалисты и служащие (таблица 4).

Таблица 4 - Изменение штатной численности персонала ООО «УралЭкспо» на 2014-2016 гг.

Подразделение	2014 г.			2015 г.			2016 г.		
	Всего	Уволенные	Принятые	Всего	Уволенные	Принятые	Всего	Уволенные	Принятые
Выставочный отдел	4	3	3	4	0	0	2	0	0
Рекламный отдел	5	1	2	5	2	2	6	1	1
Информационный отдел	4	1	1	3	2	1	3	0	1
Бухгалтерия	2	0	0	2	0	0	2	0	0
Монтажники	5	0	0	5	1	1	6	0	0
Прочие	6	2	2	6	1	1	7	0	0
Всего	26	7	8	25	6	5	26	1	2

Наибольшее количество уволенных кадров наблюдается в 2014 году и в тот же год зафиксировано наибольший прием работников на работу 9 человек. К 2016 году ситуация стабилизируется и количество уволенных кадров сокращается. На данный момент текучесть кадров составляет 6,6 %. Теоретическая норма текучести кадров составляет 3-5 %.

следовательно, можно сделать вывод, что на предприятии текучесть кадров излишня.

Пример № 6.5.3

В таблице 5 представлена характеристика меню ресторана «.....».

Таблица 5 - Характеристика меню ресторана «.....»

Наименование группы блюд	Ассортимент	Цена
Завтраки	9 блюд	от 100 до 300 рублей
Холодные закуски	12 блюд	от 100 до 510 рублей
Салаты	10 блюд	от 250 до 320 рублей
Горячие закуски	7 блюд	от 190 до 420 рублей
Паста	3 блюда	от 320 до 390 рублей
Супы	5 блюд	от 150 до 220 рублей
Блюда из рыбы и морепродуктов	5 блюд	от 350 до 570 рублей
Блюда из мяса	14 блюд	от 280 до 1 100 рублей
Шашлык	13 блюд	от 40 до 450 рублей
Гарниры	6 блюд	от 120 до 150 рублей
Десерты	8 десертов	от 100 до 350 рублей
Напитки	11 наименований	от 50 до 150 рублей
Алкогольные напитки	27 наименований	от 150 до 3 250 рублей

Анализируя меню ресторана можно отметить, что в некоторых ассортиментных группах наблюдается недостаточно большая номенклатура блюд, в то время как другие группы являются оптимальными по своему составу.

Пример № 6.6.1

В общем виде оценку организационной культуры в ООО «УралЭкспо» можно дать, используя методiku К.Камерона и Р.Куина, составив оценочный лист состояния организационной культуры в настоящее время и ее предпочтительное развитие в один из четырех направлений: клановая, адхократическая, бюрократическая и рыночная культуры, рисунок 4.

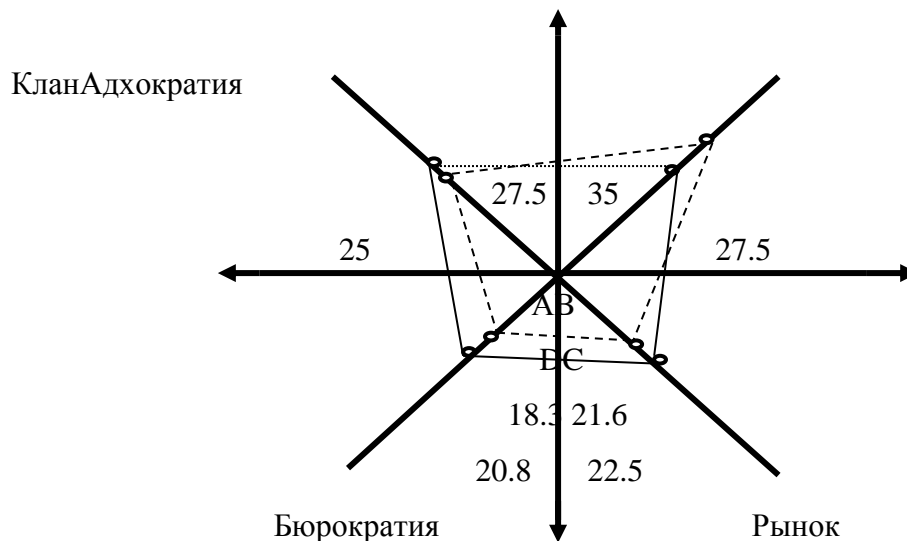


Рисунок 4 - Состояние организационной культуры в ООО «УралЭкспо»

Данная модель позволяет сделать выводы, что в организации преимущественно преобладают клановый и адхократический типы культур. Клановый – это тип культуры, при котором в организации ценится качество человеческих отношений, взаимная поддержка и забота. Адхократический тип культуры выражается во внимании организации на внешних позициях деятельности в сочетании с высокой гибкостью и индивидуальностью подходов к людям. Инновации, творчество, генерирование новых идей является неотъемлемой частью адхократии, что важно для организации в связи со спецификой ее деятельности. Рыночная культура для ООО «.....» проявляется в лидерстве организации на рынке услуг и ставит главной задачей - добиться результата любой ценой.

В третьем разделе работы необходимо разработать и обосновать рекомендации по решению поставленной проблемы с учетом возможностей объекта исследования. Каждую проблему необходимо рассмотреть отдельно, предложив свое решение. Разработка плана мероприятий предлагает, что на

основании анализа, выявления имеющихся недостатков в деятельности объекта исследования и направлений устранения проблем, студент-выпускник приводит достаточно полные и аргументированные рекомендации, которые в свою очередь должны быть конкретными и экономически обоснованными.

Для осуществления экономического обоснования предложенных мероприятий рекомендуется соотнести возможные результаты, которые предполагается получить в результате внедрения этих мероприятий, и определить затраты на их реализацию. Кроме того, необходимо определить эффективность мероприятий путем сопоставления показателей до и после внедрения мероприятий. Можно также обосновать предложенные рекомендации с позиции социальной значимости.

Третья часть ВКР может быть представлена также в качестве проекта. Разработанные проект или программа, новый продукт, бизнес-план или дополнительные услуги по расширению деятельности объекта исследования должны быть подробно раскрыты по содержанию, целесообразности введения и результативности осуществления. Предлагаемые мероприятия должны быть направлены на разрешение выявленных проблем, повышение эффективности управления, прибыльности, организационного, социального, экономического уровня развития объекта исследования, его конкурентоспособности, улучшения имиджа. Все мероприятия должны быть обоснованы экономически посредством расчета основных финансово-экономических показателей хозяйственной деятельности предприятия, полученного в результате внедрения мероприятий и рекомендаций, предложенных студентом в проектной части дипломного проекта в сопоставлении с показателями, рассчитанными в аналитической части. Также могут быть рассчитаны иные экономические показатели, определяющие эффективность предлагаемых мероприятий и рекомендаций. Расчеты должны выполняться в соответствии с действующими методиками.

Объем третьей главы ВКР должен составлять 19-25 страниц текста, объем каждого параграфа главы должен быть не менее 5 страниц.

Пример № 6.7.1

На наш взгляд, оптимальным вариантом по степени точности и возможности применения является метод, предложенный Дж. Миллером.

В таблице 6 представлен анализ меню ресторана «.....», проведенный по данному методу.

Таблица 6 - Анализ меню ресторана «.....» методом Дж. Миллера

Объем продаж	Высокий	<p>Лидеры:</p> <ul style="list-style-type: none"> - все виды яичницы; - разносол; - салат «Греческий»; - куриная грудка в грибном соусе; - салат «Летний»; - сырное ассорти; - овощное ассорти; - картофель фри. 	<p>Отстающие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - блинчики с семгой; - блинчики с красной икрой; - спагетти «Фруте де Маре» с морепродуктами; - мясо аппетитное; - отбивная с овощами.
	Низкий	<p>Отстающие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - фасоль стручковая; - плов из говядины; - шашлык из куриных крылышек. 	<p>Проигравшие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оливки и маслины; - жульен из креветок; - судак в сливках с овощами; - морской коктейль в сливочном соусе; - рыбное ассорти; - мясное ассорти; - салат «Бриз» - чалагач из свинины; - каре ягненка.
		Низкая	Высокая
Себестоимость, %			

Учитывая то, что в отзывах в сети интернет и в книге заявления и предложений ресторана отсутствуют жалобы на существующее меню, мы считаем, что те блюда, которые попали в группу отстающих должны остаться в среди предлагаемых в ресторане. Однако, необходимо уделить внимание лидерам, несколько расширив их состав. То есть необходимо ввести в меню новые блюда, которые являются производными от популярных блюд, пользующихся большим спросом. Например, это может быть увеличение ассортимента блюд, предлагаемых на завтраки.

Пример № 6.7.2

Для организации производственного процесса необходимо оборудование, представленное в таблице 7.

Таблица 7 - Инвестиционные затраты на приобретение основного оборудования

Наименование оборудования	Количество, шт.	Цена, шт./руб.	Общая стоимость, руб.
Купол V-Dome 12,0	1	650 900	650 900
Вентилятор для вентиляции	1	1700	1 700
Козырек над входом	1	1 800	1 800
Телескопические стойки	5	4 900	24 500
FEPAS 2.0	1	256 000	256 000
Кресло поролоновое сверхкомпактное	50	1 200	60 000
Итого:	59	916 500	994 900

Пример № 6.7.3

В таблице 8 представлен прогноз прибылей и убытков деятельности мини кинотеатра.

Таблица 8 - Прогноз прибыли и убытков мини кинотеатра «.....» за 5 лет, руб.

Показатель	Годы				
	1 год	2 год	3 год	4 год	5 год
Выручка	5580000,0	5597750,0	5847580,0	5787680,0	5787680,0
Затраты	2853600,0	1244000,0	1287100,0	1330700,0	1330700,0
В том числе:					
Электроэнергия	10200,0	10200,0	19800,0	19800,0	19800,0
Реклама	39500,0	38000,0	38000,0	32000,0	32000,0
Транспортные расходы	645000,0	-	-	-	-
Оборудование	994900,0				
Заработная плата	1164000,0	1164000,0	1260000,0	1390000,0	1390000,0
Валовая прибыль	2726400,0	2049750,0	2800580,0	3013580,0	3013580,0
Налог на прибыль (20%)	545280,0	409950,0	560116,0	602716,0	602716,0
Чистая прибыль	2181120,0	1639800,0	2240464,0	2410864,0	2410864,0

Исходя из данных таблицы затраты мини кинотеатра в первый год составляют 2853600,0 рублей. Таким образом, чистая прибыль за первый год составила 1 398 400 рублей, в последующие годы прибыль увеличивается.

Пример № 6.8.1

Привлечение региональных участников возможно путем создания специального механизма, основанного на взаимодействии ТПП Оренбургской области с ТПП других регионов, которое будет основываться на взаимном

сотрудничестве и поддержке. Уже сегодня ООО «УралЭкспо» установлены дружеские отношения с ТПП Актюбинской области, в рамках выставки «Казахстан-Россия. Приграничное сотрудничество» (рисунок 5).

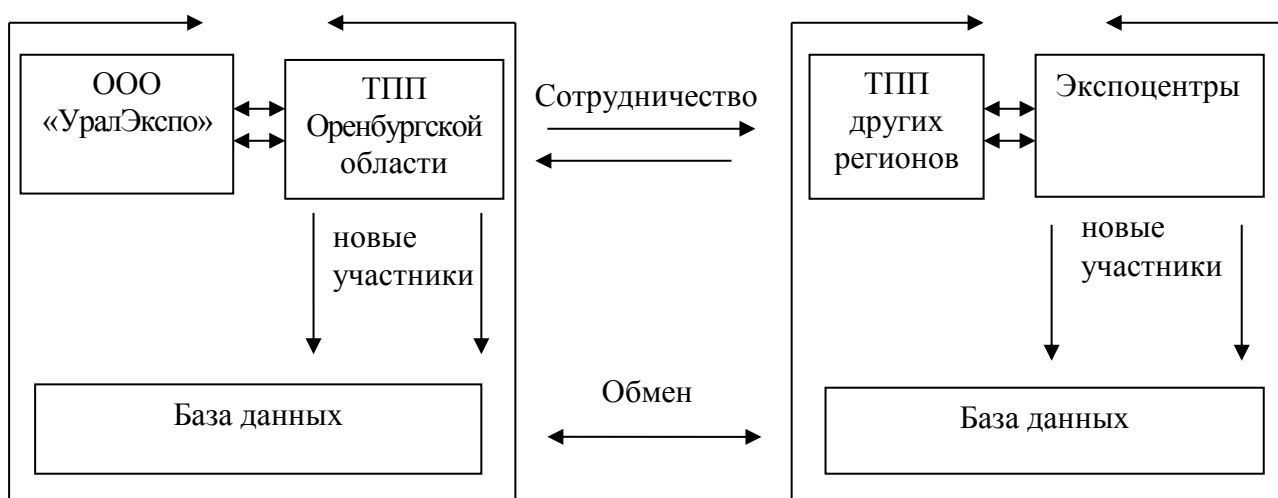


Рисунок 5 - Схема привлечения региональных участников к сотрудничеству

Установление связей между Торгово-промышленными палатами станут выгодными не только для Оренбургской области, но и других регионов, они смогут повысить привлекательность выставок, а государственная поддержка увеличит их значимость. Обмен и взаимное участие станет залогом развития межрегиональных отношений.

Пример № 6.8.2

Несмотря на все достоинства в организации и проведении выставок в ООО «УралЭкспо» были обнаружены некоторые недостатки (рисунок 6).

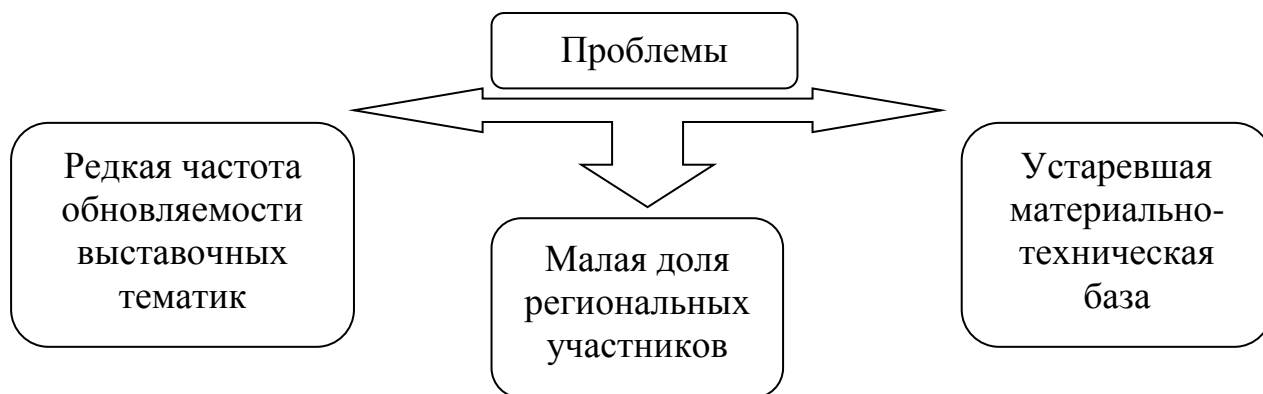


Рисунок 6 - Основные проблемы в организации и проведении выставок в ООО «УралЭкспо»

Выводы по главам включают краткое (не более 1 листа формата А4) содержание (резюме) теоретической, аналитической и проектной (рекомендательной) части ВКР, выполненной в соответствующих главах ВКР.

Заключение должно содержать конкретные выводы и результаты исследования, а также рекомендации по их практическому использованию, полученные при решении каждой задачи, поставленной во введении, а также указания на целесообразные аспекты и пути дальнейшего изучения объекта. Объем заключения дипломного проекта должен составлять не менее 2-3 страниц текста.

Пример № 6.9.1

Тема данной ВКР: «Современные формы организации детского и молодежного досуга (на примере кинотеатра «Космос» ООО «Юпитер»)».

Изучение, совершенствование деятельности досуговых центров по организации досуга детей и молодежи подтверждает, что в настоящий момент они переживают достаточно сложный период, характеризующийся следующими негативными процессами:

- недостаточное финансирование;*
- спад интереса к деятельности досуговых центров;*

- низкая посещаемость.

Значительные социально-культурные и социально-педагогические ресурсы в формировании личностных качеств молодежи заложены в сфере досуга, которая является доминирующим звеном культуры молодого поколения. Социально-педагогическая деятельность ценность досуговой деятельности в значительной мере зависит от способности личности регулировать эту деятельность.

В работе, было проведено исследование с целью совершенствования детского и молодежного досуга. При решении поставленных задач была проанализирована деятельность кинотеатра «Космос» по организации досуга. Также были выявлены пути совершенствования досугового центра для привлечения такой целевой группы, как дети и молодежь.

Досуг деятельность в свободное время вне сферы общественного и бытового труда, благодаря которой индивид восстанавливает свою способность к труду и развивает в себе те умения и способности, которые невозможно усовершенствовать в сфере трудовой деятельности.

Сфера детского и молодежного досуга имеет свои особенности. Досуг молодого поколения существенно отличается от досуга других возрастных групп в силу его специфических духовных и физических потребностей и присущих ей социально-психологических особенностей. Молодых людей влечет к себе все новое, неизвестное. К специфическим чертам молодого поколения относится преобладание у него поисковой активности.

Таким образом, задачей культурно-досуговых центров является максимальная реализация развивающих досуговых программ для детей и молодежи, в основе которых лежит принцип простоты организации, массовости. Совершенствование организации культурных форм детского и молодежного досуга обеспечит возможность неформального общения, творческой самореализации, духовного развития, будет способствовать воспитательному воздействию.

В качестве объекта исследования работы был выбран кинотеатр «Космос».

Для данного объекта внедрение современных форм организации детского и молодежного досуга является средством извлечения прибыли из удовлетворения потребностей клиента.

Следовательно, в первой главе дипломной работы были рассмотрены основные понятия, элементы социально-культурной деятельности, виды и особенности организации работы социально-культурного учреждения, а также специфика проведения детского и молодежного досуга в культурно-досуговых учреждениях.

Что касается анализа второй главы, дипломной работы, то была рассмотрена: организационно-экономическая характеристика кинотеатра «Космос». Также анализ основных экономических показателей деятельности кинотеатра за 2012-2014 гг., говорит о том, что предприятие имеет успешные результаты коммерческой деятельности, это выражается в следующем: выручка от реализации на протяжении трех лет заметно выросла, также выросла заработанная плата работников предприятия, а соответственно работа ООО «Юпитер» весьма рентабельна. Всё это говорит о хорошем финансовом состоянии кинотеатра «Космос» и правильном управлении финансовыми показателями.

В ходе изучения деятельности кинотеатра «Космос» была использована методика SWOT-анализа: выявление сильных и слабых сторон, определение возможностей и угроз. Проанализировав полученные данные, были выявлены следующие проблемы:

- несовершенство форм и методов кинообслуживания в кинотеатре «Космос»;*
- высокий уровень конкуренции, предполагает внедрение качественно новых мероприятий в кинотеатре;*

- отсутствие специализированного предприятия развлечения для детей и молодежи на базе кинотеатра.

Третья глава дипломной работы предполагает разработку мероприятий по совершенствованию форм досуга для детей и молодежи в кинотеатре «Космос» и расчет их организационно-экономической эффективности, а именно:

- создание передвижного кинотеатра на базе кинотеатра «Космос»;*
- мероприятия, направленные на создание интернет-кафе;*
- внедрение в продвижении услуг нового метода – «cross-promotion».*

Все планируемые в дипломной работе рекомендации, направленные на совершенствование форм организации детского и молодежного досуга на базе кинотеатра «Космос» принесут конкретные положительные результаты, как для самой организации, так и для его посетителей. Социально-экономический эффект от данных мероприятий будет заключаться в повышении заинтересованности конкретного сегмента потребителей услуг кинотеатра «Космос», повышении удовлетворенности потребителей в услугах детского и молодежного досуга. Таким образом, увеличится количество посетителей кинотеатра, а следовательно, будет приносить предприятию дополнительную прибыль и выгоду.

Подводя итог, можно сказать, что в данной дипломной работе были выполнены все поставленные ранее задачи и достигнуты цели, направленные на выявление особенностей форм организации детского и молодежного досуга.

Пример № 6.9.2

На современном этапе выставочный бизнес превратился в заметный сегмент рынка. Выставочные мероприятия не только содействуют установлению контактов между товаропроизводителями и потребителями, но также способствуют развитию регионов, инноваций,

повышают деловую активность и конкурентоспособность, а также приносят немалый доход в бюджеты всех уровней.

Изучив основные понятия выставочной деятельности, можно сказать что, выставки представляют собой не просто товарную витрину, а целая площадка, где проходят форумы, конференции, конгрессы, круглые столы, семинары, устанавливаются отношения с деловыми партнерами и выявляются основные тенденции развития отраслей.

В настоящее время выставочная деятельность стремительно развивается, делая уклон все больше на узкоспециализированные выставки, однако существуют факторы, сдерживающие это развитие: снижение доходов с инвестиций, снижение посещаемости и увеличение регионализации выставок
увеличение требований к образованию, нерегулярность посещения мероприятий, увеличение роли международных организаторов выставочных мероприятий.

Также в работе был проведен анализ деятельности ООО «УралЭкспо». На период 2014-2016 года финансовое состояние организации постепенно набирает темпы роста. Так, выручка от реализации за три года выросла почти на 14 %; себестоимость имеет волнообразный характер - в 2014 году она снизилась на 31,1 %, но в 2015 году возросла на 6,7 % , за счет этого прибыль от продаж почти не изменилась. В общем, предприятие является рентабельным, поскольку результаты от реализации продукции покрывают издержки производства и образуют прибыль, достаточную для нормального функционирования предприятия.

ООО «УралЭкспо» является лидером в Оренбургской области в оказании выставочно-ярмарочных услуг. За долгие годы работы компания установила крепкие партнерские отношения со многими крупными организациями Оренбурга и нашла своего потребителя на рынке города. В связи с чем с каждым годом увеличивает темпы своего развития. Организация имеет в своей структуре 4 отдела, работа которых строго

регламентирована и тесно взаимосвязана, что обеспечивает бесперебойность работы. При продвижении своей компании применяет современные технологии маркетинга: реклама на радио, телевидение, звуковая реклама, email – рассылка писем, послевыставочные маркетинговые исследования и создание интернет - сайта организации. Все перечисленные средства способствуют созданию положительного имиджа компании не только на территории города, но и всей области.

Исследовав выставочную деятельность организации, было выявлено, что в основном все выставки организации носят межрегиональный статус. Наиболее популярные выставки: «Европа-Азия. Сотрудничество без границ», «Меновой двор», «СтройУрал», «Спорт. Отдых. Туризм. Здоровый образ жизни». В среднем в год ООО «УралЭкспо» проводит около 11 выставок. Обновляемость тематик выставок в ООО «УралЭкспо» является не самой большой. Новые выставки как быстро появляются, так и быстро покидают рынок, не оправдав ожиданий и не привлекая новых игроков в отрасль, так и оставшись не востребованными. Также еще одним недостатком в компании является устаревшая материально техническая база, но, не смотря на все обнаруженные недостатки, компания развивается стабильно.

Для решения выявленных проблем, были разработаны рекомендации:

- 1 механизм для привлечения большей доли региональных участников;*
- 2 обновление материально-технической базы предприятия, путем внедрения новых конструкций;*
- 3 создание новой выставки «Вокруг света».*

Для организации и проведения данных мероприятий была составлена смета расходов, по которой общие затраты на внедрение новых предложений составят 1 190 000 рублей, однако по расчетам чистая прибыль предприятия уже в первый год будет равняться 306 720 рублям и в последующие два года будет возрастать. Срок окупаемости проекта составит чуть меньше 2,5 лет, при этом чистый дисконтированный доход

составит 75 716 рублей или 6,36 % от капитальных вложений. Индекс доходности больше единицы, а уровень доходов на единицу затрат составляет 1,34 рубля. Проект является устойчивым, так как ВНД превышает ставку дисконта в 1,6 раза.

Таким образом, данный проект можно принять к реализации, так как по всем рассчитанным показателям он считается эффективным.

Пример № 6.9.3

В связи с ростом уровня автомобилизации и объемов перевозок как в мире, так и в Российской Федерации все большее внимание оказывается сфере сервисных услуг, а именно на первое место выходят потребности человека и их удовлетворение. В соответствии с этим придорожный сервис, являющийся одним из важных элементов сферы услуг, воплощает в себя практически все стороны сервиса (бытовые услуги, развлекательные, медицинские, информационные и т.д.). Наряду с этим все большее внимание уделяется определению сущности дорожного сервиса и тому эффекту, который он оказывает на развитие транспортной системы региона или страны в целом.

В дипломной работе придорожный сервис рассматривается как сфера деятельности, обеспечивающая своевременное и полное удовлетворение потребностей человека и поддержание рабочего состояния транспортного средства в пути, а также как система, состоящая из различных взаимосвязанных элементов, направленных на наиболее эффективное осуществление деятельности по удовлетворению различных потребностей человека и поддержание потребительской стоимости транспортного средства в пути.

Основной целью формирования придорожного сервиса является обеспечение социальной и экономической эффективности транспортных средств, а именно эффективное и качественное обслуживание как самих

транспортных средств, так и лиц, пользующихся услугами придорожных комплексов, а также организация комплексной системы, направленной на удовлетворение потребностей пользователей дорог. Приоритетное внимание уделяется именно второй части обозначенной цели, поскольку она формирует важный социальный эффект, возникающий в результате создания качественной и комплексной системы дорожного сервиса.

В дипломной работе также была выявлена и проанализирована структура услуг, входящих в систему придорожного сервиса, с учетом предъявляемых к их качеству требований, а также сформированы признаки формирования комплекса придорожного сервиса. Среди основных признаков можно выделить месторасположение пунктов дорожного сервиса относительно населенных пунктов, интенсивность движения и загруженность трассы, культурно-исторические и географические особенности региона, а также комплексность оказываемых услуг.

В ходе анализа состояния придорожного сервиса в России были выявлены следующие проблемы, препятствующие более прогрессивному и качественному развитию дорожной инфраструктуры:

- неравномерное размещение объектов дорожного сервиса на дорогах как федерального, так и регионального значения;*
- отсутствие достаточной квалификации у работников дорожного сервиса, что приводит к низкой культуре обслуживания и качеству сервиса;*
- выраженный дефицит объектов, оказывающих комплекс услуг участникам дорожного движения;*
- отсутствие реальной поддержки со стороны региональных и федеральных органов власти, нестабильная организационно-правовая система, не имеющая четких норм и правил по размещению и составу объектов;*
- отсутствие на большинстве объектов информации о размещении и составе оказываемых услуг.*

Анализ проводился на основе сравнения уровня сервиса на различных автомагистралях страны, по результатам которого можно сделать вывод, что состав услуг, оказываемых предприятиями дорожного сервиса практически одинаков. Большую их часть составляют АЗС – 25%, за ними следуют различные магазины (как правило, большинство из них – это магазины с автозапчастями и расходными материалами для автомобилей), которые занимают до 24% рынка. Пункты общественного питания занимают в структуре 21%. Наименее распространенными являются пункты технического обслуживания и мотели, которые занимают 9 и 5% соответственно. Кроме этого, в структуре существует доля, равная 16%, которая принадлежит объектам придорожного сервиса, которые трудно отнести к какой-либо определенной группе. Также наиболее слабо предоставляются услуги информационной связи, медицинские, санитарно-гигиенические и развлекательные услуги. Кроме того, качество предоставляемых услуг на объектах дорожного сервиса по всей территории России не соответствует ожиданиям потребителей и не обеспечивает необходимых условий для безопасного и комфортного передвижения, не предоставляет возможности полноценного отдыха и сервисного обслуживания пользователей дорог

В дипломной работе также был проведен анализ состояния дорожной инфраструктуры Оренбургской области. На данный момент можно сказать, что придорожный сервис только начинает развиваться. В большинстве регионов уже начались мероприятия по совершенствованию дорожной инфраструктуры, в частности строительство объектов общественного питания, благоустройство прилегающих территорий и т. д. На данный момент на территории области широко представлены услуги питания, автозаправочных станций, в некоторых районах (Сакмарский район) путешествующим оказываются услуги размещения. Однако в области отсутствуют полноценные комплексы дорожного сервиса, сочетающие в себе весь спектр услуг, необходимых для удовлетворения

потребностей потребителей, таких как питание, проживание, техническое обслуживание транспорта, развлечение и т.д. Существующие на сегодняшний день в регионе предприятия придорожной инфраструктуры имеют разрозненный характер, что не очень удобно для путешественников: нет возможности полноценного отдыха и полного сервисного обслуживания в пути. Также не все предприятия оказывают свои услуги на достаточном уровне: в основном, путешествующие жалуется на отсутствие санитарно-гигиенических условий, дороговизну товаров первой необходимости. На местных автомобильных дорогах в отличие от международных трасс на протяжении 100 км и более придорожный сервис развит в гораздо меньшей степени, часто имеются только парковки или кафе, обслуживание в которых проходит не на должном уровне.

Таким образом, на основе результатов анализа состояния придорожной инфраструктуры Оренбургской области и с учетом выявленных проблем мы предлагаем создание сети придорожного сервиса, состоящей из 5 комплексов, расположенных на трассах, ведущих в город Оренбург и объединенных общим названием «Европа-Азия». Ежегодно транспортный поток на территории Оренбургской области возрастает, и поэтому возникает необходимость организации более качественного и комплексного обслуживания пользователей дорог с целью повышения численности туристов, приезжающих в Оренбургскую область. Поскольку формирование впечатлений об определенной дестинации у туриста начинается еще в пути, создание комплекса придорожного сервиса направлено на позиционирование области как привлекательного региона, включающего в себя не только совокупность культурных и природных достопримечательностей, но и качественный и своевременный сервис, организуемый при дороге. Основная цель создания комплекса придорожного сервиса «Европа-Азия» заключается в предоставлении качественных и по доступной цене услуг питания, проживания и ремонта автотранспортных средств всем людям, путешествующим транзитом по Оренбургской

области, посещающим регион с туристскими целями, а также жителям области, выезжающим за ее пределы.

Для осуществления предлагаемых мероприятий необходимо создание технологической карты с указанием пунктов размещения комплексов на основных трассах Оренбургской области. Пункт придорожного сервиса «Европа-Азия» будет включать в себя мотель, столовую, магазин с сувенирной продукцией, салон сотовой связи с терминалом, охраняемую стоянку для автомобилей, магазины с продуктами питания, производящимися только в Оренбургской области, автосервис, включающий в себя шиномонтаж, автомойку и магазин автозапчастей.

На базе комплекса будут предлагаться следующие услуги:

- проживание в гостиничных номерах;*
- предоставление комплексных обедов в столовой;*
- продажа сувенирной продукции;*
- продажа продуктов питания, напитков и товаров, произведенных в Оренбургской области;*
- ремонт транспортных средств, мойка, продажа автозапчастей.*

Формирование системы комплексов придорожного сервиса «Европа-Азия» на территории Оренбургской области позволит повысить социально-экономическую эффективность функционирования предприятий дорожного сервиса. Особое значение имеет именно социальный эффект, сущность которого заключается в повышении уровня занятости населения и развитии инфраструктуры придорожных населенных пунктов, повышении культурного уровня отдельных граждан и региона в целом, обеспечение туристской, деловой и культурной активности населения.

Экономическая эффективность реализации проекта заключается в формировании рынка услуг придорожного сервиса в регионе, увеличении объема оказываемых услуг за счет повышения качества производства услуг и качества обслуживания потребителей, а также притоке дополнительных инвестиций в регион.

Таким образом, создание системы комплексов придорожного сервиса «Европа-Азия» направлено не только на повышение экономического и социального благосостояния населения и региона в целом, а также качественно организованный и доступный всем категориям потребителей сервис будет способствовать развитию внутреннего и въездного туризма, увеличению туристского потока, поддержанию туристского бренда области. В частности, одной из задач создания комплекса дорожного сервиса является позиционирование Оренбургской области как многонационального региона, сочетающего в себе отличительные особенности этнических групп населения, проживающего в области, а также знакомство туристов и проезжающих транзитом с историей Оренбургской области, с не только выдающимся культурным и природным наследием региона, но и малоизвестными, но не менее значимыми фактами жизни оренбургского населения.

Список использованных источников указывается в конце пояснительной записки ВКР (перед приложениями). Список использованных источников должен включать не менее 35 наименований источников.

Иллюстрации, таблицы, текст вспомогательного характера допускается оформлять в виде приложений, количество которых не ограничено. Примеры приложений представлены ниже.

Приложение А

(справочное)

Методические программы отдела «Детский орден милосердия»

Таблица А.1 - Методические программы отдела «Детский орден милосердия»

Название программы	Содержание программы	Цель	Результат
1	2	3	4
Комплексно-образовательная программа «Школа юного социального педагога» (авторская, лауреат Областного конкурса авторских программ 2001 г.)	Программа комплексная, профессионально-прикладная, профориентированная, срок обучения 2 года, возраст 14-16 лет. Автор: Балобанова М.В. - педагог дополнительного образования II квалификационной категории.	Подготовка юного социального педагога, ориентированного на все многообразие сфер деятельности социальной работы.	Ранняя профессиональная ориентация на профессию социального педагога.
Программа «Социальная адаптация и реабилитация молодых людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности» (авторская, лауреат Областного конкурса авторских программ 2001г.)	Программа комплексная, профессионально-прикладная, профориентированная, срок обучения 3 года, возраст 15-22 года. Автор: Курзова О.А. - педагог дополнительного образования высшей квалификационной категории	Формирование активной жизненной позиции, социальная адаптация и реабилитация молодых людей с ограниченными возможностями.	Развитие творческого потенциала, активности молодых людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности в ходе проведения акций, мероприятий, реализации авторских программ

Приложение Б

(обязательное)

Туристические мероприятия, проводимые на территории парка «Чудеса России»

Таблица Б.1 - План туристических мероприятий, проводимых на территории парка (фрагмент)

Название мероприятия	Сущность мероприятия	Участники мероприятия	Дата проведения
Ежегодная туристическая выставка «Курорты и туризм»	Туристическая выставка посвящена вопросам современного состояния и дальнейшего развития курортных местностей, предприятий сервиса Оренбургской области и Приволжского федерального округа. Программа выставки предполагает: осмотр новых отелей, мини-гостиниц, аквапарков, ресторанов, SPA -центров, санаториев города и Оренбургской области, а также предприятий ПФО. Также предполагается проведение семинаров, круглых столов и заседаний профессиональных клубов.	- представители государственных органов власти; - представители министерства физической культуры спорта и туризма; - туристические фирмы	январь - февраль
«Пора, на отдых!»	Открытие туристического сезона отдыха. Мероприятия будет проводиться в виде конференции и выставки, где будут представлен весь ассортимент, предлагаемых туристических услуг на рынке города Оренбурга. Будут обсуждаться вопросы готовности предприятий СКСТ к приему и отправке туристов.	(туроператоры и турагенты города, области, округа, страны); - предприятия питания (кафе, рестораны, летние веранды и др);	март - апрель
«Охотник и Рыболов. Активный отдых»	Ежегодная выставка – ярмарка товаров и услуг для охоты, рыболовства, и для активного вида отдыха. Также будут представлен имеющийся ассортимент специализированных туристических маршрутов в пределах Оренбургской области и Приволжского федерального округа.		10 – 20 апреля

7 Порядок взаимодействия с научным руководителем выпускной квалификационной работы

В целях оказания студенту-выпускнику теоретической и практической поддержки в период подготовки и написания ВКР кафедра утверждает тему и научного руководителя.

Научный руководитель ВКР обязан:

- оказать практическую помощь студенту в выборе темы ВКР и разработке плана его выполнения;
- выдать задание на ВКР;
- оказать помощь в выборе методики проведения исследования;
- дать квалифицированные консультации по подбору литературных источников и фактических материалов, необходимых для выполнения проекта;
- осуществлять поддержку и контроль в ходе выполнения ВКР в соответствии с разработанным планом;
- после выполнения ВКР дать оценку качества ее выполнения и соответствия требованиям, предъявляемым к ней (отзыв научного руководителя);
- проводить предзащиту ВКР с целью выявления готовности студента к его защите.

Студенту-выпускнику следует периодически информировать научного руководителя о ходе подготовки ВКР, консультироваться по вызывающим затруднения или сомнения вопросам, обязательно ставить в известность научного руководителя о возможных отклонениях от утвержденного графика выполнения ВКР.

Студенту-выпускнику следует иметь в виду, что ответственность за содержание и оформление ВКР, а также за соблюдение сроков выполнения и сдачи ВКР лежит на выпускнике.

На различных стадиях подготовки и выполнения ВКР задачи научного руководителя дипломного проекта изменяются.

На первом этапе подготовки научный руководитель советует, как приступить к рассмотрению темы, корректирует план работы и дает рекомендации по выбору литературы.

В ходе выполнения проекта научный руководитель выступает как оппонент, указывает дипломнику на недостатки аргументации, композиции, стиля и т.п., советует, как их лучше устранить.

Рекомендации и замечания научного руководителя дипломник должен воспринимать творчески. Он должен учитывать их или отклонять по своему усмотрению, так как ответственность за теоретически и методически правильную разработку и освещение темы, качество содержания и оформление дипломного проекта полностью лежит на нем, а не на научном руководителе.

После получения окончательного варианта ВКР научный руководитель, выступающий экспертом кафедры, составляет письменный отзыв, в котором всесторонне характеризует качество дипломного проекта, отмечает его положительные стороны, особое внимание обращает на отмеченные ранее недостатки, не устраненные дипломником, рекомендует оценку по результатам предоставленной ВКР(Приложение Д).

В отзыве научный руководитель отмечает также ритмичность выполнения работ в соответствии с графиком, добросовестность студента, определяет степень самостоятельности, активности и творческого подхода, проявленные студентом в период выполнения ВКР, и указывает его возможную оценку.

Если дипломник нуждается в помощи консультантов по отдельным специальным вопросам, то заведующий кафедрой может их назначить дополнительно.

8 Состав и характеристика документов для допуска выпускной квалификационной работы к защите

Процесс проектирования ВКР завершается ее предзащитой. Предзащита (за исключением повторной) проходит в назначенные кафедрой сроки, но не позднее, чем за 2 недели до защиты ВКР. Состав комиссии и график предзащиты определяется выпускающей кафедрой. По окончании сроков дипломного проектирования студент должен представить руководителю завершённый вариант ВКР. К моменту предзащиты ВКР должна быть распечатана и подписана дипломным руководителем (это является допуском студента к прохождению предзащиты). В ходе предзащиты проверяется соответствие изложенного в ВКР материала заявленной теме, оценивается структура и содержание дипломного проекта, оценивается его оформление. Итоги предзащиты фиксируются в протоколе с заключением о допуске того или иного студента к защите дипломного проекта. Студенту, не допущенному к предварительной защите назначается дата повторной предзащиты. В случае успешного прохождения процедуры предзащиты (повторной предзащиты) студент получает бланк отзыва для дипломного руководителя. Кроме того, в течение срока, определяемого выпускающей кафедрой, обязан сдать на выпускающую кафедру окончательно подготовленный доработанный и оформленный ВКР для рецензирования.

Рецензентами дипломных проектов могут быть:

- доценты, кандидаты наук (не работающие в ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет»);
- руководители предприятий, организаций, ведущие специалисты, имеющие высшее экономическое образование.

Рецензия оформляется на соответствующем бланке (Приложение Д).

Нормоконтроль является завершающим этапом разработки дипломного проекта и производится в соответствии с СТО 02069024.101–2015 Работы студенческие. Общие требования и правила оформления ([URL: http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015_.pdf](http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015_.pdf)).

ВКР может быть допущена к защите при наличии следующих документов:

- сшитая и подписанная ВКР;
- рецензия на выпускную квалификационную работу;
- справка о результатах внедрения решений, разработанных в дипломном проекте;
- отзыв научного руководителя ВКР;
- лист нормоконтроля;
- доклад студента-выпускника на защите ВКР.

К защите ВКР допускаются студенты, выполнившие все требования учебного плана.

Законченную ВКР, подписанную на титульном листе студентом-выпускником, руководителем и рецензентом, прошедший нормоконтроль, вместе с отзывом научного руководителя представляется для заключения заведующего кафедрой о допуске к защите.

За неделю до заседания ГЭК студентом должна быть проведена проверка ВКР на объем заимствований посредством системы «Антиплагиат. ВУЗ» (оригинальность ВКР должна составлять не менее 55 %).

Вместе с сшитой ВКР студент должен предоставить CD-диск, на котором записаны следующие документы:

- 1 скан-копии:
 - отзыва руководителя ВКР;
 - заключения об оригинальности текста ВКР;
 - рецензии на ВКР (для магистратуры и специалитета);
 - договор с автором ВКР на размещение ВКР в ЭБС университета;
- 2 полный текст ВКР.

Все документы размещать в формате PDF суммарным объемом не более 30 Мбайт.

Не позднее, чем за день до защиты студент-выпускник представляет секретарю ГЭК все необходимые документы: отзыв научного руководителя, рецензию, зачетную книжку и другие документы.

В недельный срок после заседания ГЭК студенты должны оформить в двух экземплярах договор о размещении ВКР в ЭБС университета.

К защите ВКР следует тщательно готовиться. Важно не только выполнить качественный дипломный проект, но и успешно его защитить. В связи с этим трудно переоценить значимость хорошо подготовленного доклада. Доклад к дипломному проекту должен быть подготовлен в письменной форме, однако на защите его не следует читать, а лишь руководствоваться им при изложении материала.

Доклад представляет собой краткое изложение содержания дипломного проекта (на 5-8 мин.)

Доклада должен содержать приветствия председателя, членов государственной аттестационной комиссии и присутствующих на защите, название темы, актуальность, цели и задачи дипломного проектирования, характеристику объекта исследования, краткий анализ состояния проблемы и результаты этого анализа, обоснование и содержание предложений. Кроме того, содержание доклада должно соответствовать структуре дипломного проекта, быть логичным и последовательным в изложении. В процессе доклада должны четко прозвучать решения задач, поставленных в работе и обоснование эффективности предложенных мероприятий. При формулировании доклада дублирование информации в нем и раздаточном материале нужно по возможности исключить. Повествование должно вестись от третьего лица. Например: «В проекте предлагается...», «Автором проекта разработано.....» и т.п.

Защита ВКР происходит на открытом заседании Государственной Экзаменационной Комиссии. В ее состав, как правило, входят высококвалифицированные преподаватели и специалисты. Председатель ГЭК должен быть связан с подготовкой специалистов по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, и приглашаться из сторонней организации. Состав ГЭК утверждается приказом ректора. На защиту ВКР отводится до 0,5 часа, включая 5-8 минут на доклад студента.

9 Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Защита дипломных проектов происходит на открытом заседании ГЭК в следующей последовательности:

1 Секретарь ГЭК приглашает студента на защиту, объявляя его фамилию, имя, отчество.

2 Студент в отведенное ему время (в пределах 5-8 минут) излагает доклад, проиллюстрированный слайдами презентации и таблично-справочными материалами.

3 По окончании доклада:

- автор ВКР отвечает на вопросы членов ГЭК;
- председатель ГЭК зачитывает рецензию на ВКР (студент, вправе ответить на замечания рецензента, дав соответствующие разъяснения);
- председатель ГЭК зачитывает отзыв руководителя ВКР.

После этого защита студентом ВКР считается состоявшейся. Результаты защиты объявляются председателем ГЭК в день защиты.

ВКР оценивается по четырехбальной шкале (отлично, хорошо, удовлетворительно и неудовлетворительно). Оценка выставляется с учетом теоретической и практической подготовки студента-выпускника, качества выполнения, оформления и защиты ВКР. Члены ГЭК отмечают новизну и актуальность темы дипломного проекта, степень его научной проработки, качество использования методического инструментария, практическую значимость результатов дипломного проекта.

Заседание ГЭК по каждой защите ВКР оформляется протоколом. В протокол вносятся все задаваемые вопросы, ответы, особое мнение и решение комиссии о выдаче студенту-выпускнику диплома (с отличием или без отличия). Протокол подписывается Председателем и членами ГЭК.

После заседания ГЭК и оформления протоколов студентам-выпускникам объявляются результаты защиты ВКР.

После защиты все ВКР в бумажном и электронном виде с материалами и документами передаются в архив университета.

Студенту, не защитившему ВКР в установленный срок по уважительной причине, подтвержденной документально, может быть продлен срок обучения до следующего периода работы ГЭК, но не более чем на один год.

Для этого студент должен сдать в деканат института личное заявление с приложенными к нему документами, подтверждающими уважительность причины.

Диплом об окончании вуза и приложение к нему (выписка из зачетной ведомости) выдаются ОГУ после оформления всех требуемых (в установленном порядке) документов.

Приложение А
(справочное)

Пример оформления обложки пояснительной записки ВКР

Министерство образования и науки Российской Федерации

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Уровень высшего образования

Бакалавриат

**Внедрение новых дополнительных услуг в деятельность лечебно-
оздоровительных учреждений
(на примере ООО «Озон»)**

Студент

И.И. Иванов

Приложение Б
(справочное)

Пример оформления титульного листа пояснительной записки ВКР

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт менеджмента

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Направление 43.03.01 Сервис,
профиль «Социально-культурный сервис»

**Внедрение новых дополнительных услуг в деятельность лечебно-
оздоровительных учреждений
(на примере ООО «Озон»)**

ОГУ 43.03.01.1016.XXXOO

Заведующий кафедрой
канд. эконом.наук, доцент

Е.В. Шестакова

Руководитель
канд. эконом.наук, доцент

И.Л. Полякова

Студент

И.И. Иванов

Оренбург 2017

Приложение В
(справочное)
Пример оформления задания на выполнение ВКР

Утверждаю
Заведующий кафедрой управления
персоналом, сервиса и туризма
_____ Е.В. Шестакова

подпись

« ____ » _____ 20 ____ г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

студентке Захаровой Ксении Александровне

по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

1 Тема ВКР «Технология обслуживания потребителей на предприятиях питания (на примере ИП Пирогов С.П., ресторан «Piccadilly»)»

2 Срок сдачи студентом ВКР « ____ » _____ 20 ____ г.

3 Цель и задачи ВКР целью работы является изучение и совершенствование технологии обслуживания клиентов ресторана «Piccadilly». В соответствии с целью были поставлены следующие задачи: проанализировать систему общественного питания города Оренбурга; изучить существующую технологию обслуживания в ресторане; выявить преимущества и недостатки применяемой технологии; сформулировать предложения по совершенствованию технологии обслуживания в ресторане «Piccadilly».

4 Исходные данные к ВКР периодические издания; монографии; учебно-методическая литература; статистические отчеты; нормативно-правовые документы

5 Перечень вопросов, подлежащих разработке Теоретические аспекты обслуживания потребителей на предприятиях. Предприятия общественного питания: понятия и сущность. Классификация предприятий общественного питания. Технология обслуживания на предприятиях питания. Анализ деятельности среды ресторана «Piccadilly» за 2014-2016 гг. Организационно-экономическая характеристика предприятия. Анализ системы

общественного питания города Оренбурга за 2013-2015 гг. Технология обслуживания потребителей на предприятии. Направления совершенствования деятельности ресторана «Piccadilly». Комплекс рекомендаций по совершенствованию технологии обслуживания потребителей на предприятии. Организационно-экономическое обоснования _____ предложенных рекомендаций.

6 Перечень графического (иллюстративного) материала Таблица 3 – Списочная численность персонала ресторана «Piccadilly»; Таблица 8 – Основные экономические показатели деятельности ресторана «Piccadilly» за 2013 – 2015 гг.; Таблица 9 - Сравнительная характеристика основных конкурентов ресторана «Piccadilly»; Таблица 10 - Структура предприятий питания г. Оренбурга за 2013-2015 гг.; Таблица 13 - Преимущества и недостатки обслуживания потребителей, выделенные руководством ресторана «Piccadilly»; Таблица 14 - Преимущества и недостатки обслуживания потребителей, выделенные посетителями ресторана «Piccadilly»; Таблица 15 – Упаковочные материалы для организации работы виртуального ресторана; Таблица 16 - Каналы продвижения showcooking; Таблица 17 – Программа проведения тематического вечера в ресторане «Piccadilly»; Таблица 18 – Преимущества внедрения мероприятий по совершенствованию деятельности ресторана «Piccadilly» для посетителей и для ресторана; Таблица 31 - Планируемая прибыль от организации виртуального ресторана; Таблица 32 - Планируемая прибыль от организации showcooking; Рисунок 6 – Загрузка по месяцам ресторана «Piccadilly», 2015 г.; Рисунок 13 – Технология обслуживания потребителей при организации банкета; Рисунок 15 - Направления совершенствования деятельности ресторана «Piccadilly»; Рисунок 16 - Технология обслуживания потребителей виртуального ресторана «Piccadilly».

7 Консультанты, с указанием относящихся к ним разделов ВКР _____

Дата выдачи и получения задания

Руководитель ВКР « ____ » _____ 20__ г. _____ Ю.Е. Холодилина

Студент « ____ » _____ 20__ г. _____ К.А. Захарова

Приложение Г
(справочное)
Пример оформления аннотации к ВКР

Аннотация

Выпускная квалификационная работа посвящена теме «Разработка проекта интерактивного тематического парка «Чудеса России» (на примере муниципального автономного учреждения «Молодежный центр города Оренбурга»)».

В работе рассматриваются теоретические основы организации парков культуры и отдыха, технология обслуживания посетителей парков данного типа и изучается мировой опыт создания тематических парков культуры и отдыха; а также дается анализ современного состояния парков культуры и отдыха города Оренбурга.

В работе дается характеристика тематическому парку, не только как объекту сферы развлечения и отдыха, но и как представителя туристической индустрии.

Используя труды ученых, мировой опыт создания тематического парка, проведенные маркетинговые исследования на территории города Оренбурга, автор излагает свое мнение по решению существующих проблем в области развития внутреннего и въездного туризма в Оренбургской области.

Большое место в работе уделено маркетинговому обоснованию создания интерактивного тематического парка «Чудеса России», которое охватывает сразу несколько групп потенциальных потребителей услуг парка, от которых зависит конечный результат деятельности объект туризма.

В работе особо подчеркнуто, что для создания данного парка «Чудеса России» необходимы денежные средства, которые возможно получить только за счет создания механизма государственно – частного партнерства.

Подробно описываются все необходимые этапы создания интерактивного тематического парка «Чудеса России».

В работе также приводятся конечные экономические результаты деятельности тематического парка «Чудеса России» с учетом изменения потребительского спроса.

Работа представляет интерес с точки зрения, развития внутреннего и въездного туризма в Оренбургскую область, а также за счет создания нового культурного объекта отдыха для местного населения.

Работа содержит 100 листов, 26 рисунков, 27 таблиц, 7 приложений.

Приложение Д (справочное)

Пример оформления рецензии на выполненную ВКР

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт менеджмента

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РЕЦЕНЗИЯ на выполненную ВКР

студента Русиновой Татьяны Владимировны группы 311С(б)СКС
по теме «Повышение конкурентоспособности предприятий социально-культурного
сервиса (на примере ресторана «Steakhouse the
wall»)

по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

1 Соответствие темы ВКР видам и задачам профессиональной деятельности ВКР по
структуре и содержанию соответствует задачам, тема работы полностью
раскрыта.

2 Актуальность, полнота обзора и раскрытия темы ВКР В настоящее время
вопросы повышения конкурентоспособности являются приоритетными для многих
предприятий, в том числе и для предприятий общественного питания. Повышение
качества обслуживания, расширение перечня основных и дополнительных услуг и
ассортимента продукции является первостепенной задачей данных предприятий, что
свидетельствует об актуальности темы выпускной квалификационной
работы.

3 Оценка основных результатов ВКР Предложенные автором рекомендации обладают высокой практической значимостью и позволят повысить конкурентоспособность ресторана.

4 Замечания (при наличии) по ВКР Существенных недостатков в ВКР не обнаружено.

5 Грамотность и стилевое оформление текста ВКР, содержательность графического материала (при наличии) ВКР составляет 72 листа текста, написанного научным стилем, с соблюдением логики изложения. В работе представлены 3 приложения.

6 Пожелания и предложения Работа была бы более полной и интересной, если бы автор разработал подробную маркетинговую кампанию продвижения услуг ресторана.

ВКР заслуживает оценки «отлично»

отлично, хорошо, удовлетворительно

Рецензент _____

(фамилия, имя, отчество, должность, место работы)

Подпись: _____ Дата « _____ » _____ 20 _____ г. _____

Место печати или штампа

Приложение Е

(справочное)

Пример оформления справки о результатах внедрения решений, разработанных в ВКР студентом

СПРАВКА

о результатах внедрения решений, разработанных в дипломной работе
студентом вуза

Русиновой Татьяны Владимировны

В процессе работы над дипломной работой по теме: «Повышение конкурентоспособности предприятий социально-культурного сервиса (на примере ресторана «Steakhousethewall»)»

студент Русинова Татьяна Владимировна приняла непосредственное участие

в разработке комплекса рекомендаций по повышению конкурентоспособности ресторана, включающий использование электронного меню как инновационной формы обслуживания потребителей, а также открытые летней веранды на базе ресторана.

Полученные им результаты нашли отражение в методических разработках, в докладных и аналитических записках ресторана «Steakhousethewall»

В настоящее время методические разработки, включающие результаты данной дипломной работы, находятся в стадии внедрения и включены в оперативный и стратегический планы развития ресторана

Руководитель

организации или подразделения _____

(подпись)

_____ (фамилия, и., о.)

Печать организации