

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом

Л.В.ГОРЬКАНОВА, Т.А.ЧУВАШОВА, Р.М.ПРЫТКОВ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ДИПЛОМНЫХ РАБОТ
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 100103 -
«СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ СЕРВИС И ТУРИЗМ»

Рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом
государственного образовательного учреждения
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

Оренбург 2006

УДК 338.48 (07)

Г 71

ББК 65.433я7

Рецензент

доктор экономических наук, профессор Л.С.Зеленцова

Г 71

Горьканова Л.В.

Выпускная квалификационная работа: методические указания по выполнению дипломных работ по специальности 100103 - «Социально-культурный сервис и туризм» /Л.В.Горьканова, Т.А.Чувашова, Р.М.Прытков – Оренбург: ГОУ ОГУ. -2006.- 71с.

Методические указания предназначены для выполнения выпускных квалификационных работ (в форме дипломных работ) для студентов, обучающихся по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм»

©Горьканова Л.В.
Чувашова Т.А.
Прытков Р.М., 2006
© ГОУ ОГУ, 2006

Содержание

Введение.....	5
1 Цели и задачи дипломной работы.....	6
2 Выбор темы дипломной работы и ее утверждение.....	7
3 Примерная тематика дипломных работ по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм».....	8
4 Структура дипломной работы.....	10
5 Содержание дипломной работы.....	11
5.1 Содержание пояснительной записки.....	11
5.1.1 Обложка	11
5.1.3 Задание	11
5.1.5 Содержание.....	12
5.1.6 Введение	12
5.1.7 Теоретическая часть.....	12
5.1.8 Аналитическая часть.....	13
5.1.9 Рекомендательная часть.....	15
5.1.10 Заключение.....	16
5.1.11 Список использованных источников.....	16
5.1.12 Приложения.....	16
5.1.13 Примерное содержание дипломной работы.....	16
5.2 Оформление дипломной работы.....	20
5.3 Содержание иллюстративного материала.....	24
5.3.1 Требования к иллюстрациям.....	24
5.3.2 Оформление иллюстраций.....	25
5.3.3 Построение таблиц.....	26
6 Особенности выполнения комплексных дипломных работ.....	28
7 Обеспечение секретности и конфиденциальности материала.....	29
8 Применение ЭВМ и автоматизированного проектирования при выполнении дипломной работы.....	33
9 Назначение руководителя работы и выдача задания.....	34
10 Основные этапы и сроки выполнения дипломной работы.....	36
11 Отзыв руководителя дипломной работы.....	37
12 Порядок представления дипломных работ на нормоконтроль.....	38
13 Внешнее рецензирование дипломной работы.....	39
14 Подготовка дипломной работы к защите.....	40
15 Структура и описание документов для допуска дипломной работы к защите	41
16 Заказ от производства на дипломную работу.....	42
17 Справка о внедрении результатов	43
18 Доклад выпускника на защите дипломной работы.....	44
19 Порядок защиты дипломной работы.....	45
20 Рекомендации для студентов-дипломников заочной формы обучения.....	47
Заключение.....	48
Список использованных источников.....	49
Приложение А.....	50
Приложение Б.....	55
Приложение В.....	56
Приложение Г.....	57
Приложение Д.....	59
Приложение Е.....	60

Приложение Ж.....	61
Приложение И.....	64
Приложение К.....	66
Приложение Л.....	67
Приложение М.....	68
Приложение Н.....	70
Приложение П.....	71
Приложение Р.....	73
Приложение С.....	74
Приложение Т.....	75
Приложение У.....	76
Приложение Ф.....	76
Приложение Х.....	78

Введение

Дипломная работа является заключительным этапом обучения студентов в высшем учебном заведении, и направлена на систематизацию, закрепление и углубление знаний, умений, навыков по специальности и эффективное применение этих знаний при решении конкретных задач в сфере управления персоналом. Дипломные работы должны выполняться в тесной связи с практикой, базироваться на фактическом материале.

Методические указания разработаны в целях оказания помощи студентам обучающимся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм», в подготовке выпускных квалификационных (дипломных) работ и успешной их защите в Государственной аттестационной комиссии (ГАК).

На качество выпускной работы особенно влияет выбор и обоснование собственного решения на основе научных исследований и обобщения практики. Наиболее полно эти требования и возможности могут быть реализованы при выполнении дипломной работы и использовании фактического материала, собранного во время преддипломной практики.

Выполнение дипломной работы по специальности «Социально-культурный сервис и туризм» включает следующие этапы:

- ознакомление с основными требованиями, предъявляемыми к дипломным работам;
- выбор темы дипломной работы и научного руководителя;
- утверждение темы дипломной работы;
- составление плана и согласование его с руководителем дипломной работы;
- подбор и изучение литературных источников и нормативных актов, в том числе законов РФ по теме дипломной работы;
- сбор и анализ практического материала по теме исследования (преддипломная практика);
- выполнение подготовительных, аналитических, расчетно-графических и других работ, связанных с подготовкой дипломной работы;
- написание и оформление дипломной работы;
- периодический отчет о ходе выполнения дипломной работы;
- подготовка дипломной работы к защите;
- сдача комплекта документов на кафедру перед проведением защиты дипломной работы;
- защита дипломной работы;
- окончательная сдача комплекта документов секретарю государственной аттестационной комиссии.

В настоящем методическом пособии рассмотрены все обозначенные выше этапы подготовки дипломной работы и порядок ее защиты в Государственной аттестационной комиссии.

В приложении А приводится Положение об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений в Российской Федерации, утвержденное постановлением Госкомвуза России от 25 мая 1994 г. №3.

1 Цели и задачи дипломной работы

Целью выполнения дипломной работы является углубление и специализация знаний и навыков студентов в сфере социально-культурного сервиса и туризма в поэлементном, функциональном и объектном разрезах в условиях практического решения реальных производственно-хозяйственных и управленческих проблем.

Сопутствующими целями дипломной работы являются:

- расширение знаний по определенному разделу или направлению дисциплины «Организация туристской деятельности»;
- систематизация знаний во взаимной увязке нескольких смежных дисциплин: организация туристской деятельности, менеджмент в СКСиТ, транспортное обслуживание, маркетинг в СКСиТ, экономика и предпринимательство в СКСиТ и др.;
- определение квалификационного уровня будущего специалиста в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- подготовка конкретного плана мероприятий или рекомендаций по продвижению турпродукта или туруслуги, рассчитать их эффективность;
- создание основы для последующего роста квалификации специалиста в выбранной им области приложения знаний, умений и навыков и др.

Для достижения поставленных целей студент должен решить следующие задачи:

- определить сферу деятельности в области социально-культурного сервиса и туризма в соответствии с собственными интересами и квалификацией;
- выбрать тему дипломной работы;
- обосновать актуальность выбранной темы дипломной работы, сформулировать цели и задачи исследований, определить предмет и объект исследований;
- изучить и проанализировать теоретические и методологические положения, нормативно-техническую документацию, статистические (фактографические) материалы, справочную литературу и законодательные акты в соответствии с выбранной темой дипломной работы; определить целесообразность их использования в дальнейшей работе;
- выявить и сформулировать проблемы развития объекта исследований, определить причины их возникновения и факторы, способствующие и препятствующие их разрешению, дать прогноз возможного развития событий и учесть возможные риски хозяйственной деятельности предприятия;
- оценить целесообразность использования для достижения цели дипломной работы экономико-математических, статистических и логико-структурных методов исследования поведения хозяйствующих субъектов;
- обосновать направления решения проблем развития объекта исследования, учитывая факторы как внутренней, так и внешней среды;
- разработать конкретный план мероприятий по повышению эффективности деятельности объекта исследований;

- обосновать и рассчитать экономическую эффективность разработанных мероприятий;
- оформить результаты дипломной работы в соответствии с действующими стандартами и требованиями нормоконтроля;
- использовать средства вычислительной техники как в процессе выполнения исследований, так и в процессе оформления дипломной работы;
- квалифицированно оформлять графический материал, иллюстрирующий содержание дипломной работы.

Дипломная работа должна отвечать следующим требованиям:

- реальная целевая направленность разработанных предложений на повышение эффективности деятельности хозяйствующих субъектов;
- соответствие предлагаемых направлений по совершенствованию социально-культурного сервиса и туризма тенденциям развития организаций этой сферы;
- предметность, действенность и конкретность выводов о состоянии социально-культурного сервиса и туризма и предложений, направленных на его совершенствование и развитие;
- соответствие уровня разработки рекомендаций современному уровню научных разработок и методических положений по социально-культурному сервису и туризму, отраженных в соответствующей литературе.

2 Выбор темы дипломной работы и ее утверждение

Согласно Государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования по специальности «Социально-культурный сервис и туризм» темы дипломной работы должны показывать навыки практического анализа проблем в социально-культурной сфере и туризме, расчета и разработки проекта ее совершенствования.

Положение об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений в Российской Федерации предоставляет студенту право выбора темы дипломной работы. Студент выбирает тему, как правило, из объявленного перечня, но также имеет право предложить свою тему с обоснованием целесообразности ее разработки.

Студенту рекомендуется избрать тему дипломной работы, в соответствии со специальностью и специализацией, по которой он обучается в вузе.

При выборе темы дипломной работы следует также учесть место прохождения преддипломной практики. В организации (предприятии), в которой будет проходить преддипломная практика, легче собрать необходимый материал для дипломной работы.

Основным критерием при выборе темы дипломной работы служит научный и практический интерес студента. Это относится, прежде всего, к студентам, которые продолжительное время собирали и обрабатывали материал по той или иной теме, работали в научно-студенческом кружке или при кафедре. При выборе темы дипломной работы следует исходить также из того, насколько студент может наиболее полно собрать материал, широко использовать

практику работы предприятий и организаций отрасли. В целях усиления связи обучения с практикой кафедра может рекомендовать студентам заказные темы дипломных работ, т.е. темы, которые разрабатываются по заказам организаций и предприятий.

Организации (фирмы) с учетом своих потребностей дают учебному заведению заказы на разработку студентами определенных тем в дипломных работах.

Заказ на разработку конкретной темы в качестве дипломной работы руководство учреждения, организации, предприятия любой формы собственности оформляет договором или письмом на имя ректора Оренбургского государственного университета.

После защиты в Государственной аттестационной комиссии копии заказных дипломных работ передаются тем организациям и предприятиям, которые дали заказ на их выполнение.

По одной теме могут выполнять дипломные работы несколько студентов, если объекты их изучения или круг рассматриваемых вопросов различны. Эти различия отражаются в плане дипломной работы.

Студент имеет право самостоятельно выбрать и обосновать тему дипломной работы, не входящую в перечень тем, разработанных кафедрой «Управление персоналом». Тема дипломной работы согласуется с научным руководителем и утверждается заведующим кафедрой в установленном порядке.

Выбор тем дипломной работы и их утверждение на заседании кафедры «Управление персоналом» по регламенту, действующему в университете, должны быть завершены для студентов очного и очно-заочного отделения – до 30 ноября, для заочного отделения – до 31 декабря текущего года.

Тема дипломной работы закрепляется за студентом по его личному письменному заявлению. Форма заявления представлена в приложении Б. Закрепление тем по представлению кафедры оформляется приказом ректора Оренбургского государственного университета перед направлением студента на преддипломную практику.

Студенту следует помнить, что формулировка темы дипломной работы, Ф.И.О. научного руководителя и консультантов по главам, утвержденным приказом ректора, не подлежит изменению.

3 Примерная тематика дипломных работ по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм»

- 1 Проблемы и перспективы развития рынка туристских услуг Оренбургской области
- 2 Основные направления развития регионального туризма
- 3 Влияние туризма на социально-экономическое развитие региона (на примере Оренбургской области)
- 4 Проблемы и перспективы развития санаторно-курортной индустрии

- 5 Проблемы и перспективы разработки и внедрения новых туристических программ и услуг
- 6 Современные подходы по формированию положительного имиджа организации
- 7 Изучение потребительского спроса в сфере культурно-валеологических услуг
- 8 Состояние и перспективы развития активных видов туризма на территории Оренбургской области
- 9 Особенности профессионального поведения специалистов сферы социально-культурного сервиса
- 10 Автострахование как элемент социально-культурного сервиса
- 11 Система продвижения и стимулирования реализации регионального туристского продукта Оренбургской области
- 12 Музей как объект социально-культурного сервиса на примере Оренбургского краеведческого музея
- 13 Влияние гендерных факторов на рекреационные предпочтения туристов
- 14 Тенденции развития туризма на современном этапе
- 15 Планирование деятельности турагентства
- 16 Организация деятельности турагентства
- 17 Пути повышения конкурентоспособности предприятий общественного питания на примере
- 18 Управление организационным поведением туристского агентства
- 19 Уровень комфорта как комплексный критерий систем классификаций гостиниц
- 20 Безопасность в туризме
- 21 Технология разработки новой услуги в гостиницах г.Оренбурга
- 22 Методика организации проведения презентаций и выставок
- 23 Проблемы и механизмы привлечения инвестиций в рекреационно-туристский комплекс области
- 24 Организация продвижения и сбыта туристского продукта
- 25 Стимулирование продажи и пропаганда туристского продукта
- 26 Качество обслуживания и способы его регулирования
- 27 Организация обслуживания туристов
- 28 Разработка проекта создания предприятий по производству и реализации
- 29 Организация и развитие туроператорской деятельности в регионе
- 30 Перспективный анализ потенциального туристского предприятия
- 31 Стратегические аспекты деятельности туристского предприятия
- 32 Организация управления персоналом туристской фирмы
- 33 Страхование туристов и профессиональная ответственность туристского агентства
- 34 Организация оплаты труда работников в туристском бизнесе
- 35 Стимулирование персонала туристского предприятия
- 36 Роль государства в развитии СКСТ

- 37 Влияние уровня качества жизни на инфраструктуру туризма
- 38 Бизнес- план предприятия питания
- 39 Особо охраняемые природные территории Оренбургской области и их исследование при разработке и реализации программ выездного туризма
- 40 Обеспечение качества услуги на примере ресторанного бизнеса
- 41 Организация работы предприятий питания
- 42 Применение информационных технологий в турбизнесе
- 43 Организация автоперевозок в туризме
- 44 Управление затратами предприятия сферы туризма
- 45 Проблемы и перспективы развития экологического туризма
- 46 Туризм как экономическая сфера мирового туристского рынка
- 47 Менеджмент транспортных услуг на российско-туристском рынке
- 48 Деятельность специализированных СМИ в турбизнесе
- 49 Управленческие структуры гостиничных предприятий и специфика их деятельности

4 Структура дипломной работы

Структура каждой работы может уточняться студентом совместно с руководителем, исходя из его интересов, степени проработанности данной темы в литературе, наличия информации и т.п.

Дипломная работа состоит из пояснительной записки (текстовой части) и иллюстративного материала (графической части), содержащих решение задач, установленных заданием.

Объем пояснительной записки дипломной работы – 75-90 страниц.

В качестве графического материала студентам специальности «Управление персоналом» рекомендуется предоставление раздаточного материала с изображением необходимых дополнительных материалов: таблиц, графиков, диаграмм и т.д.

Пояснительная записка дипломной работы согласно СТП 101-00 должна содержать следующие структурные элементы:

- обложка пояснительной записки;
- титульный лист;
- задание на дипломную работу;
- аннотацию;
- содержание;
- введение;
- основную часть (теоретическую, аналитическую, рекомендательную главы);
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

В пояснительную записку и в дипломную работу вкладывается лист нормоконтроля (Приложение X), отзыв руководителя ВКР (Приложение М) и рецензия (Приложение П).

5 Содержание дипломной работы

5.1 Содержание пояснительной записки

5.1.1 Обложка

Обложка пояснительной записки к дипломной работе выполняется в соответствии с приложением Б.

5.1.2 Титульный лист

Титульный лист является первым листом дипломной работы. Переносы слов в надписях титульного листа не допускаются. Пример оформления титульного листа пояснительной записки приведен в приложении В.

На титульном листе указывают классификационный код, структура которого следующая:

	X	100103	3	0	05	XX	00
Код организации-разработчика (ГОУ ОГУ)							
Шифр специальности «Социально-культурный сервис и туризм»							
Код вида документации							
Дипломная работа для нетехнических специальностей - 3							
Характеристика тем							
Без указания - 0							
Год издания работы (обозначается двумя последними цифрами календарного года – 06)							
Порядковый номер исполнителя (берется по журналу данной группы, в котором список студентов приведен в алфавитном порядке)							
Шифр документа							
ОО - для нетехнических специальностей							

5.1.3 Задание

Задание на выполнение дипломной работы должно включать:

- наименование кафедры;
- фамилию и инициалы студента;
- дату выдачи задания на выполнение дипломной работы;
- тему дипломной работы;
- исходные данные для дипломной работы и краткое содержание дипломной работы;
- срок предоставления дипломной работы к защите;
- фамилии и инициалы научного руководителя работы и консультантов по его основным разделам.

Задание на выполнение дипломной работы подписывается научным руководителем, студентом и утверждается заведующим кафедрой «Управление персоналом».

Задание на выполнение дипломной работы в пояснительной записке располагается после титульного листа, не нумеруется, но включается в общее количество листов пояснительной записки.

Образец оформления задания на выполнение дипломной работы приведен в приложении Г.

5.1.4 Аннотация

Аннотация – краткая характеристика дипломной 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 дипломной работы. Пример оформления аннотации приведен в приложении Е.

5.1.5 Содержание

В структурный элемент «Содержание» следует вносить номера и наименования разделов, подразделов, а также перечислить все приложения с указанием соответствующих страниц, на которых расположен материал пояснительной записки. Пример оформления содержания приведен в приложении Д.

5.1.6 Введение

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

- актуальность темы дипломной работы;
- цель и задачи исследования (цель отвечает на вопрос: «что должно быть достигнуто в ходе выполнения дипломной работы?», задачи должны быть ответом на вопрос: «как будет достигнута цель исследования?»);
- объект и предмет исследования (объектом является предприятие или организация, на котором проводится исследование; предметом исследования, как правило, являются закономерности и отношения между хозяйствующими субъектами).

Обычно введение по объему не превышает 2-3 страниц текста (Приложение Ж).

5.1.7 Теоретическая часть

В теоретической главе дипломной работы целесообразно начинать изложение рассматриваемой проблемы с проведения небольшого исторического экскурса, с оценки степени изученности исследуемой проблемы, рассматривать вопросы, которые к настоящему времени теоретически и практически решены, а также дискуссионные, с различных точек зрения, освещаемые в научной литературе. При этом необходимо высказать собственную точку зрения и обосновать ее.

вать ее. Также следует осветить изменения рассматриваемой проблемы в обозримый период с целью выявления основных тенденций и особенностей развития.

Большое значение имеет правильная трактовка используемых понятий, их точность и научность. Употребляемые термины должны быть общепринятыми либо приводиться со ссылкой на автора.

В разделе дается обзор зарубежной и современной отечественной литературы по проблеме, формируется концепция, предлагается и обосновывается методика анализа проблемы на предприятии (объекте исследования).

В процессе подбора, изучения имеющихся литературных источников по рассматриваемой проблеме необходимо найти сходство и различия точек зрения разных авторов, дать их анализ и обосновать свою позицию по данному вопросу.

При подготовке методической части дипломной работы необходимо подготовить формы сбора первичной информации, а также методики ее обработки и анализа.

Объем теоретической главы дипломной работы должен быть не менее 20-25 страниц текста.

5.1.8 Аналитическая часть

Вторая глава дипломной работы как правило является аналитической, отражающей следующие аспекты.

1 Краткая характеристика исследуемого объекта.

Здесь приводятся общие сведения об организации, ее организационно-правовой форме и форме собственности (государственное, частное, муниципальное предприятие, акционерное общество, малое предприятие и т.п.), в том числе:

- специфика организации, назначение выполняемых работ, оказываемых услуг;
- общие сведения об объеме выполняемых работ, оказываемых услуг, объеме продаж, численности работающих.
- структура фирмы (организации), характеристика состава подразделений (служб) и их взаимосвязей

Необходимо также описать перспективы развития организации с учетом возможностей рынка.

2 Анализ механизма управления фирмой:

- характеристика внешней среды организации (законодательная база, нормативно-правовые акты, конкуренты, состояние экономики в стране и за рубежом, политическая обстановка в стране и за рубежом, социальные и культурные факторы, информационная среда и др.);
- управленческое обследование внутренней среды организации (маркетинг, финансы, производство, человеческие ресурсы, культура и образ организации, информационные сети);

- изучение партнерских связей фирмы (организации) на основе заключенных договоров;

- организация плановой работы в фирме (организации), ознакомление с видами и формами планирования, разработкой и реализацией бизнес-планов, планово-учетной документации.

3 Анализ деятельности фирмы (организации)

- виды основных, дополнительных и сопутствующих услуг, сравнительный анализ конкурентоспособности услуг (по организациям г.Оренбурга или города, где проводится преддипломная практика), внедрение современных видов услуг;

- характеристика клиентуры предприятия (состав клиентуры, ее сегментация (в зависимости от объекта исследования), устойчивость клиентуры, потенциальные возможности расширения клиентуры;

- в зависимости от объекта исследования: объемы продаж (реализация) и их динамика в стоимостном выражении: по времени, сезонам, регионам; факторы влияющие на продажи; стимулирование продаж; каналы продаж; показатели вместимости и загруженности и их динамика; показатели посещаемости предприятий питания; показатели работы турбюро; показатели работы автотранспортного подразделения;

- анализ конкурентов (сильные и слабые стороны конкурирующих организаций по перечню оказываемых услуг и их качеству, цене, уровню обслуживания, наличию гарантий (страховок, безопасности);

- сертификация и лицензирование либо анализ деятельности с фирмами партнерами.

4 Анализ кадрового менеджмента в организации (фирме):

- анализ состава, структуры, движения персонала (текучести кадров);

- квалификация персонала, подготовка и переподготовка, продвижение по службе;

- анализ использования и стимулирования труда персонала, использование рабочего времени.

5 Анализ финансового состояния и основных показателей деятельности фирмы (организации): финансовые ресурсы, их структура, система налогообложения, анализ основных показателей финансового состояния (доходности, финансовой устойчивости, кредитоспособности)

6 Причины, мешающие эффективному функционированию организации. Выводы по результатам анализа.

Этот раздел концентрирует в себе выводы по результатам разработки аналитической части. Необходимо вскрыть причины негативной ситуации по рассматриваемой проблеме, определить их место в производственной системе или в системе управления организацией.

В тезисной форме следует подвести общий итог, характеризующий нерешенные методические, организационные, экономические, правовые вопросы в области социально-культурного сервиса и туризма для исследуемой организации. При этом могут содержаться ссылки на передовой опыт отечественных и

зарубежных организаций, подтверждающий негативные моменты в деятельности анализируемого объекта.

В данном разделе следует описать все недостатки, выявленные при анализе производства и управления по теме дипломной работы.

Объем аналитической главы дипломной работы должен составлять не менее 20...25 страниц текста.

5.1.9 Рекомендательная часть

Третья глава дипломной работы – рекомендательная она должна отражать следующие аспекты.

1 Разработка рекомендаций (мероприятий) по совершенствованию социально-культурного сервиса и туризма в организации.

Рекомендательная часть представляет собой взаимосвязанный комплекс предлагаемых мероприятий, состав которых определяется темой дипломной работы, результатами проведенного анализа, заданием на разработку рекомендаций (мероприятий).

Рекомендации (мероприятия) должны вытекать, прежде всего, из результатов анализа и быть направлены на устранение недостатков, выявленных в аналитической части дипломной работы.

В состав комплекса мероприятий должны входить рекомендации по развитию производственной системы организации (в укрупненном виде, без обязательной детальной проработки).

Комплекс мероприятий по совершенствованию социально-культурного сервиса и туризма в соответствии с выбранной темой дипломной работы, должен носить конкретный характер и по возможности иметь детальную и тщательную проработку.

Рекомендации должны быть направлены на решение следующих проблем: улучшение качества оказываемых услуг, разработка тура, разработка экскурсии, предложения по продвижению услуг и др.

Разработка рекомендаций может выливаться в создание комплекта регламентирующей документации (по желанию студента).

По каждому мероприятию дается его логическое и расчетное экономическое обоснование.

2 План мероприятий по внедрению проектных рекомендаций

В данном подразделе дипломной работе должен быть предложен состав мероприятий по социально-психологическому, профессиональному и ресурсному обеспечению внедрения рекомендаций, контролю за ходом внедрения, стимулированию всех участвующих в нем работников. Состав мероприятий может быть представлен в форме плана с указанием сроков их проведения, ответственных должностных лиц.

Объем рекомендательной части дипломной работы должен составлять не менее 20...25 страниц текста.

5.1.10 Заключение

В заключении формулируются выводы по проделанной работе, характеризующие степень решения тех задач, которые ставились в задании на разработку рекомендаций (мероприятий).

Объем заключения дипломной работы должен составлять не менее 4-5 страниц текста. Пример оформления заключения приведен в приложении И.

5.1.11 Список использованных источников

В конце текста приводится список литературы, нормативно-технической и другой документации, использованной при составлении пояснительной записки и подготовки графического материала. Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003. Пример оформления списка использованных источников приведен в приложении К.

5.1.12 Приложения

В приложениях приводятся расчетные материалы (при значительном объеме вычислительных работ); формы документов, отражающих анализ производства и управления; регламентирующая документация (положения, должностные инструкции, штатные расписания, формы документов и т.д.), а также другие материалы, использование которых в тексте дипломной работы перегружает ее и нарушает логическую стройность изложения.

Каждое приложение должно начинаться с нового листа с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения, а под ним в скобках для обязательного приложения пишут слово «обязательное», а для информативного – «рекомендуемое» или «справочное». Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично тексту с прописной буквы отдельной строкой. Если в дипломной работе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

Приложения обозначают прописными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ.

Все приложения должны быть перечислены в содержании документа с указанием их номеров и заголовков.

В тексте дипломной работы на все приложения должны быть даны ссылки, например: «...в приложении В».

5.1.13 Примерное содержание дипломной работы

Тема 1 Совершенствование программы развития туризма Оренбургской области

В первой части работы рассматриваются теоретическая и экономическая сущность отрасли туризма: анализ существующих определений понятия «ту-

ризм», экономические функции туризма. Роль туризма в экономике страны, области, города. Теоретические данные по развитию туризма в России и других странах мира. Классификация видов туризма: по целям поездки, по способу передвижения, по степени использования транспортных средств в зависимости от размещения, по сроку поездки, по сезонности, по уровню образования, по составу участников, по направленности туристических потоков, по принципу оплаты.

Факторы, влияющие на развитие туризма: статичные и динамичные, внешние и внутренние. Также рассматриваются этапы развития и реформирования отрасли туризма, нормативно-правовая база регулирования отрасли. Функции органов управления по обеспечению текущего функционирования и развития отрасли.

Во второй части дипломной работы проводится анализ состояния отрасли туризма Оренбургской области: анализ потенциала развития туризма: расположение, границы, сколько районов, площадь, климатические условия, рекреационные ресурсы, памятники культуры, наиболее привлекательные для туристов. Анализ туристских потоков: пик туристов, основные направления выезда и въезда, где размещались, каков контингент туристов, сколько обслуживалось по турпутевкам, какова продолжительность пребывания в области.

Анализ доходов и расходов от туристской деятельности: сколько реализовано услуг, количество посетивших учреждения культуры, направления расходования бюджетных средств. Анализ туристской инфраструктуры: количество фирм, действующих в области, их сфера деятельности, основные показатели их деятельности, объекты размещения, предприятия питания, индустрия развлечений, транспорт.

Сравнительный анализ программ развития туризма по другим городам России. Выявление их достоинств и недостатков.

В третьей части дипломной работы предлагается совершенствование программы развития отрасли, проанализированной во 2-ой главе. Рассматриваются предложения по совершенствованию программы развития туризма Оренбургской области. Предлагается система мероприятий по развитию туризма. Создается новый образ г.Оренбурга в соответствии с выбором имиджевых стратегий, целей и задач. Просчитываются результаты реализации предложенной программы.

Литература, рекомендуемая для изучения темы

1. Федеральный Закон. Об основах деятельности в Российской Федерации: ФЗ РФ от 24.11.96г. N 132-ФЗ. //Собрание законодательства РФ.- 1996.- (N 49).
2. **Агеева, Н.А.** Финансовые проблемы туризма в России./Н.А.Агеева //Финансы.-1995,№12,С.13-15
3. **Балабанов, И.Т.** Экономика туризма: учеб.пособие для вузов./ И.Т.Балабанов, А.И.Балабанов М.: Изд-во «Финансы статистика», 2001.- 173с.

4. **Биржанов, М.Б.** Введение в туризм. /М.Б.Биржаков – СПб.: Герда, 1999. – 212с.
5. **Герасименко, В.Г.** Основы туристического бизнеса /В.Г.Герасименко Одесса, 1997. – 147с.
6. **Голубков, Е.П.** Маркетинг в России и за рубежом. /Е.П.Голубков -М.: Изд-во «СПАРК»,1998.-118с.
7. **Ильина, Е.Н.** Туроперейтинг: организация деятельности: учебное пособие для вузов. /Е.Н.Ильина М.: Изд-во «Финансы и статистика»,2000.-256с.
8. **Ильина, Н. И.** Организация туристской работы. /Н.И.Ильина – Казань: Изд-во «Школа», 2000. – 56с.
9. **Ильина, Н. И.** Экономические функции туризма на современном этапе // Вестник. - №3-4, /Н.И.Ильина - Казань: Изд-во «ТИСБИ», 2000. – 124с.
10. **Кабушкин, Н.И.** Менеджмент туризма: учебное пособие для вузов. /Н.И.Кабушкин Минск. 2001.-430с.
11. **Квартальнов, В.А.** Туризм: учебник. /В.А.Квартальнов М.: Изд-во «Финансы и статистика», 2001.-320с.
12. **Квартальнов, В.А.** Энциклопедия туризма. /В.А.Квартальнов, И.В.Зорин М.: Изд-во «Финансы и статистика», 2000. -368с.
13. **Кириллова, А.Т.** Волкова Л.А. Маркетинг в туризме. /А.Т.Кириллова, Л.А.Волкова - СПб.: Изд-во «Прогресс», 1996. – 76с.
14. **Котлер, Ф.** Основы маркетинга. /Ф.Котлер - СПб.: Изд-во «Прогресс», 1994.-78с.
15. **Купер, К.** Экономика туризма теория и практика /К.Купер и др. - СПб., Изд-во «Омега», 1998. – 403с.
16. **Маринин, М.И.** О проблемах российского туризма // Экономика и жизнь. /М.И.Маринин – 1995, № 31-42с.
17. Туризм: Нормативно-правовые акты; под.ред.Волошина Н.Л. М.: Изд-во «Финансы и статистика»,1998.-430с.
18. Туризм как вид деятельности: учебник для вузов; под ред. Зорина И.В., Каверина Т.П. М.: Изд-во «Финансы и статистика», 2001.-287с.
19. Экономика туризма: учебник для вузов; под ред. Козырева В.М., Зорина И.В. М.: Изд-во «Финансы и статистика», 2001.-312с.

Тема 2 Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы «Оренбург»

В первой части дипломной работы рассматриваются теоретические аспекты качества гостиничных услуг: взаимосвязь между качеством услуг и эффективностью гостиничного бизнеса. Услуга, рынок услуг, факторы повышения качества услуг. Зависимость качества услуг от квалификации и заинтересованности человеческого капитала. Основные понятия и определения, используемые в области качества: качество, ценности, качественная услуга, техническое качество, функциональное качество, общественное качество. Модель качества

услуги: причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами; интервальная модель качества услуги. Показатели качества, их классификация: по способу выражения, по оценке уровня качества, по стадии определения, по характеризующим свойствам. Концепция «нейтральных зон» Ч.Бернарда. Типология эффективности элементов обслуживания. Формы и методы оценки качества товаров и услуг: общие методы оценки качества, восприятие и оценка гостем качества гостиничных услуг, анализ качества обслуживания на основе структурирования функции качества. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджика. Общая характеристика методов сбора данных применительно к гостиничному хозяйству.

Во второй части дипломной работы проводится анализ качества услуг на примере гостиницы «Оренбург». Сначала дается общая характеристика гостиницы: когда образовалась, какова численность работающих, организационная структура, основные виды хозяйственной деятельности, подразделения гостиницы, их функции. Анализ подразделений гостиницы, тарифы на гостиничные номера, анализ конкурентов, анализ структуры управления гостиницей. Анализ хозяйственной деятельности гостиницы «Оренбург»: структура населения по месяцам за последние 3 года. SWOT-анализ уровня качества гостиничных услуг. Определение индекса удовлетворенности потребителя, построение дерева удовлетворенности потребителей. Анализ качества гостиничных услуг в гостинице «Оренбург». Составление карты профилей потребительской удовлетворенности. Выявление достоинств и недостатков по результатам анализа.

В третьей части дипломной работы даются рекомендации по совершенствованию системы анализа качества гостиничных услуг гостиницы «Оренбург» на основе анализа, проведенного во второй части; аудит качества, доступ в Интернет, наличие парковки. При проведении аудита качества используется метод анкетирования для гостей гостиницы, для гостей ресторана. Разработка программы контроля качества поэтапно.

Литература, рекомендуемая для изучения темы

- 1 **Браймер, Р.А.** Основы управления в индустрии гостеприимства / пер. с англ. /Р.А.Браймер — М.: Аспект-Пресс, 1995. — 254 с.
- 2 **Герчикова, И.Н.** Менеджмент. /И.Н.Герчикова — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1995. — 290 с.
- 3 **Джанджугазова, Е.А.** Маркетинг в индустрии гостеприимства /Е.А.Джанджугазова М.: Academia, 2003. — 185 с.
- 4 **Зорин, Е.В.** Туризм и отраслевые системы: учебник. /Е.В.Зорин, П.А.Виноградов, Е.Н. Ильина и др. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 178 с.
- 5 **Кабушкин, Н.И.** Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие /Н.И.Кабушкин, Г.А.Бондаренко — Минск: ООО «Новое знание», 2000. — 180 с.
- 6 **Котлер, Ф.** Основы маркетинга / пер. с англ.; 2-е европ. изд. /Ф.Котлер, Г.Армстронг, Д.Сондерс и др.— СПб.: Издательский дом “Вильямс”, 1998. — 580 с.

- 7 **Лесник, А.Л.** Практика маркетинга в гостиничном и ресторанном бизнесе. /А.Л.Лесник, А.В.Чернышев – М.: Товарищ, 2000. – 286 с.
- 8 **Лесник, А.Л.** Методика проведения маркетинговых исследований в гостиничном бизнесе. /А.Л.Лесник, М.Н.Смирнова М.: ООО «САС ПЛЮС», 2002.–126 с.
- 9 **Ляпина, И.Ю.** Организация и технология гостиничного обслуживания. /И.Ю.Ляпина - М.: ПрофОбрИздат, 2001. – 187 с.
- 10 Международный стандарт ИСО 9004-2:1991. Общее руководство качеством и элементы системы качества. Ч. 2: Руководящие указания по услугам / пер. с англ., науч. ред. В.И. Галеев. — М.: Всерос. науч.-исслед. ин-т сертификации Госстандарта России (ВНИИС), 1996. – 68 с.
- 11 **Питер, Р. Диксон.** Управление маркетингом / пер. с англ. Питер.Р.Дикен — М.:ЗАО “Изд-во БИНОМ”, 1998. – 174 с.
- 12 Туризм и гостиничное хозяйство; под редакцией А.Д.Чудновского /– М.: ЭК-МОС, 2000. – 197 с.
- 13 **Чудновский, А.Д.** Гостиничный и туристический бизнес: учебник /А.Д.Чудновский – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство ЭК-МОС, 1998. – 168 с.
- 14 **Юданов, А.Ю.** Конкуренция: теория и практика: учеб. пособие; 2-е изд., испр. и доп. /А.Ю.Юданов — М.: Изд-во “ГНОМ-ПРЕСС”, 1998. – 224 с.

5.2 Оформление дипломной работы

Оформление дипломной связано с оформлением:

- основной части пояснительной записки;
- текста пояснительной записки;
- иллюстративного материала;
- рисунков и таблиц;
- списка использованных источников;
- приложений.

Текст основной части дипломной работы состоит из разделов, подразделов, пунктов и подпунктов (при необходимости). Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей дипломной работы, обозначенные арабскими цифрами без точки в конце. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела и номера подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится.

Пример 1.2.3 - обозначает раздел 1, подраздел 2, пункт 3

Заголовки разделов и подразделов следует записывать с абзаца с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Расстояние между заголовком и текстом должно быть 15 мм, а между заголовками главы и раздела - 8 мм. Каждую главу дипломной работы рекомендуется начинать с нового листа (страницы).

Нумерация пунктов должна быть в пределах раздела, и номер пункта должен состоять из номеров главы, раздела и пункта, разделенных точками. Пункты, как правило, заголовков не имеют и при необходимости могут быть разделены на подпункты, которые должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждого пункта, например: 4.2.1.1, 4.2.1.2 и т.д. В конце номера пункта и подпункта точка не ставится. Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

Пример:

- а) _____;
- б) _____:
 - 1) _____;
 - 2) _____.
- в) _____;
- г) _____.

В тексте дипломной работы могут быть перечисления. Перед каждой позицией перечисления следует ставить дефис или, при необходимости, ссылки на одно из перечислений, строчную букву, после которой ставится скобка (без точки). Если необходима дальнейшая детализация перечислений, используют арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

Каждый пункт, подпункт и перечисление следует записывать с абзацного отступа.

Текст пояснительной записки выполняется с применением печатающих и графических устройств вывода ЭВМ (ГОСТ 2.004).

Текст дипломной работы должен быть отпечатан на компьютере с использованием шрифта Times New Roman Cyr. Шрифт основного текста: обычный, размер 14 пт. Шрифт заголовков глав: полужирный, размер 16 пт. Шрифт заголовков разделов: полужирный, размер 14 пт.

Межсимвольный интервал: обычный. Межстрочный интервал: одинарный.

Формулы должны быть оформлены в редакторе формул Equation Editor и вставлены в документ как объект.

Размеры шрифта для формул:

- обычный – 14 пт;
- крупный индекс – 10 пт;
- мелкий индекс – 8 пт;
- крупный символ – 20 пт;
- мелкий символ – 14 пт.

Иллюстрации должны быть вставлены в текст:

-либо командами ВСТАВКА-РИСУНОК (все иллюстрации, вставляемые как рисунок, должны быть преобразованы в формат графических файлов, поддерживаемых Word);

-либо командами ВСТАВКА-ОБЪЕКТ, при этом необходимо, чтобы объект, в котором создана вставляемая иллюстрация, поддерживался редактором Word стандартной конфигурации.

Большие таблицы, иллюстрации и распечатки с ЭВМ допускаются выполнять в виде приложений на листах чертежной бумаги формата А3 (297х420).

Расстояние от границы листа до текста слева – 30 мм, справа – 10 мм, от верхней – 15 мм и нижней строки текста до границы листа – 20 мм.

Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту.

Абзацы в тексте следует начинать с отступа, равного 1,25 мм.

Опечатки, описки и графические неточности допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской с последующим воспроизведением на том же месте исправленного текста машинописным или рукописным способом чернилами, пастой или тушью. Можно наклеивать рисунки и фотографии.

На папках дипломных проектов должны быть наклеены этикетки, отпечатанные типографским способом.

Формулы, содержащиеся в дипломной работе, располагают на отдельных строках, нумеруют сквозной нумерацией арабскими цифрами, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках. Одну формулу обозначают (1). Непосредственно под формулой приводится расшифровка символов и числовых коэффициентов, если они не были пояснены ранее в тексте. Первая строка расшифровки начинается словом «где» без двоеточия после него. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки.

Допускается нумерация формул в пределах раздела. В этом случае номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой, например: (2.4).

Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой буквенного обозначения приложения, например: (В.1).

Пример. Текущая стоимость C потока ежегодных выплат B через время T может быть рассчитана по формуле:

$$C = \frac{B_1}{1+r} + \frac{B_2}{(1+r)^2} + \dots + \frac{B_T}{(1+r)^T}, \quad (1)$$

где r - процентная ставка.

Все используемые в дипломной работе материалы даются со ссылкой на источники: в тексте дипломной работы после упоминания материала проставляются в косых скобках номер, под которым он значится в списке использованных источников, и номер страницы, например: /5/.

Ссылки на разделы, пункты, формулы, перечисления следует указывать их порядковым номером, например: «... в разделе 4», «... по п. 3.3.4», «... перечисление а», «... в формуле (3)».

Сокращение слов в тексте не допускается, кроме установленных ГОСТ 2.316, ГОСТ Р 21.1101, ГОСТ 7.12. Условные буквенные и графические обозначения должны соответствовать установленным стандартам (ГОСТ 2.105). Обозначения единиц физических величин необходимо принимать в соответствии с ГОСТ 8.417, СН 528.

Текст дипломной работы должен быть кратким, четким и не допускать различных толкований. В тексте дипломной работы не допускается:

- сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в таблицах и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки;
- использовать в тексте математический знак минус (-) перед отрицательными значениями величин. Нужно писать: знак минус;
- употреблять знаки (<, >, ?, №, %) без цифр.

Числовые значения величин с обозначением единиц физических величин и величин счета следует писать цифрами, а число без обозначения единиц физических величин и единиц счета от единицы до девяти - словами.

Если в тексте дипломной работы приводится ряд числовых значений, выраженных в одной и той же единице физической величины, то ее указывают только после последнего числового значения, например: 1; 1,5; 2 г.

В тексте дипломной работы перед обозначением параметра дают его пояснение. Например: текущая стоимость С.

Для пояснения отдельных данных, приведенных в дипломной работе, их следует обозначать надстрочными знаками сноски.

Сноски располагают с абзацного отступа в конце страницы, на которой они обозначены, отделяя от текста короткой тонкой горизонтальной линией с левой стороны.

Знак сноски выполняют арабскими цифрами со скобкой на уровне верхнего обреза шрифта непосредственно после того слова, числа, предложения, к которому дается пояснение им перед текстом пояснения. Допускается вместо цифр выполнять сноски звездочками, но применять не более четырех звездочек. Нумерация сносок должна быть отдельной для каждой страницы.

Библиографическое описание источников информации для оформления списка литературы ведется в соответствии с ГОСТ 7.1.84 «Библиографическое описание документа».

Сведения о книгах (монография, справочники и т.п.) должны включать: фамилию и инициалы автора (авторов), название книги, город, издательство, год издания, количество страниц. При наличии трех и более авторов указывать фамилию и инициалы только первого из них и слова «и др.». Наименование ме-

ста издания необходимо приводить полностью в именительном падеже, допускается сокращение названия только двух городов - Москва (М) и Санкт-Петербург (СПб).

Сведения о статье из периодического издания должны включать: фамилию и инициалы автора, заглавие статьи, наименование издания (журнала), страницы, на которых помещена статья.

Сведения об отчете о НИР должны включать: заглавие отчета (после заглавия в скобках приводят слово «отчет»), его шифр, инвентарный номер, наименование организации, выпустившей отчет, фамилию и инициалы руководителя НИР, город и год выпуска, количество страниц отчета.

Сведения о стандарте должны включать: обозначение и наименование стандарта.

Заключительные сведения к дипломной работе выполняются по установленному образцу. Они содержат данные о количестве экземпляров дипломной работы, количестве наименований в списке литературы, подпись автора и дату сдачи на выпускающую кафедру для допуска дипломной работы к защите (Приложение С).

5.3 Содержание иллюстративного материала

5.3.1 Требования к иллюстрациям

Графическая часть дипломной работы является необходимым условием выполнения дипломной работы. Студенту-дипломнику следует подумать, какой материал проиллюстрировать для его использования при защите работы. Графическая часть визируется руководителем и оформляется в соответствии с требованием СТП 101-00 Стандарт предприятия. Общие требования и правила оформления ВКР, курсовых проектов (работ), отчетов по РГР, по УИРС, по производственной практике и рефератов.

Дипломные работы, выполненные с нарушениями настоящих методических требований, не подлежат допуску к защите и аттестации.

Готовится 5-6 экземпляров иллюстраций в качестве раздаточного материала членам ГАК (на формате А4).

Для дипломных работ экономического профиля целесообразен раздаточный материал с динамикой основных показателей деятельности организаций и коэффициентом пересчета экономических показателей для сравнимости по годам.

Желательно подготовить раздаточный материал, отражающий основные результаты анализа. Их можно представить в виде основных таблиц, графиков и диаграмм (гистограмм, круговых, объемных и т.д.). Это позволит лучше понять изложение материала доклада.

Ценится наличие в дипломной работе не только количественного описания процессов, но и методов оценки количественных показателей: наличие формул и

условных обозначений в них для расчета основных показателей, а также глоссарий основных специальных терминов по проблеме.

Очень важен раздаточный материал по оценке экономической эффективности дипломной работы, включающий краткое описание предложенного методического аппарата, количественную оценку и графическую интерпретацию теоретического материала.

Заключительной таблицей раздаточного материала логически является таблица о внедрении разработок дипломной работы на предприятии, в учебном или научном процессе выпускающей кафедры.

Она должна содержать перечень методических рекомендаций по проблеме и названия выходных документов, а также меры по расширению масштаба внедрения представленных к защите разработок.

По согласованию с руководителем могут быть подготовлены и другие таблицы.

Руководитель дипломной работы может объединить несколько таблиц в одну за счет уменьшения их формата, так как иллюстрации должны подчеркивать специфику каждой дипломной работы. При подготовке комплексных дипломных работ типовая структура для каждой из составляющих его частей может не соблюдаться, но во всей работе желательно соблюдение стандартных требований к иллюстрациям.

Общая структура доклада студента-дипломника должна соответствовать структуре представленных иллюстраций, так как они необходимы для доказательства или демонстрации того или иного подхода, результата или вывода.

Таблицы для иллюстрации доклада при защите дипломной работы должны содержать:

- а) заголовок;
- б) изобразительную часть;
- в) условное цветное обозначение, применяемое для различных видов схем;
- г) пояснительный текст (при необходимости).

Наименование таблицы должно быть дано в виде заголовка в верхней средней части таблицы. Заголовок должен быть кратким и соответствовать содержанию таблицы.

Количество цветов в раздаточном материале не должно превышать шести, включая черный.

Оформление текста, таблиц, формул, рисунков – по ГОСТ 2.105, диаграмм по Р 50-77.

5.3.2 Оформление иллюстраций

Представленные в дипломной работе иллюстрации (рисунки, схемы, диаграммы) выполняют на листах пояснительной записки выпускной работы или на листах раздаточного материала бумаги формата А4 (210x297 мм) на печатающих и графических устройствах вывода ЭВМ.

Иллюстрации располагают после первой ссылки на них.

Допускается помещать иллюстрации вдоль длинной стороны текста с поворотом документа по часовой стрелке для чтения.

Все иллюстрации нумеруют арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если один рисунок в тексте, то следует указать «Рисунок 1».

Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой.

При ссылках на иллюстрации следует писать: «...в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела.

Иллюстрации, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисовочный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом:

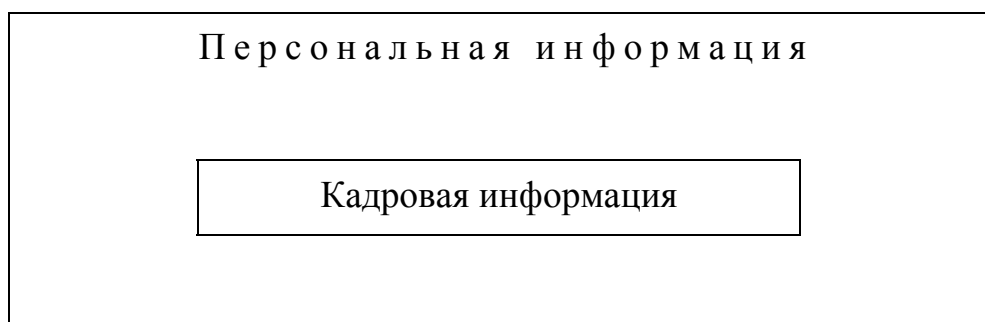


Рисунок 1 – Соотношение персональной и кадровой информации

5.3.3 Построение таблиц

Цифровой материал дипломной работы представляют в табличной форме. Пример оформления таблицы:

Таблица _____ - _____
(номер) (название таблицы)

Головка					Заголовки граф Подзаголовки граф Строки (горизонтальные ряды)
Боковик (графа для заголовков)	Графы (колонки)				

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Пример – Таблица 1.1

Слово «таблица» и наименование помещают над таблицей следующим образом:

Таблица 1.1 - Исходные данные, характеризующие процесс обработки информации, 2005 г.

На все таблицы должны быть ссылки в тексте. При ссылке пишут слово «Таблица» с указанием ее номера.

Таблица может иметь заголовки и подзаголовки. Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы, а подзаголовки – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком.

Графы таблицы допускается нумеровать для облегчения ссылок в тексте, при делении таблицы на части, а также при переносе части таблицы на следующую страницу.

Графу «Номер по порядку» в таблицу включать не допускается. При необходимости нумерации показателей, параметров или других данных порядковые номера следует указывать в первой графе (боковике) таблицы непосредственно перед их наименованием.

Если таблица не размещается на одном листе, допускается делить ее на части. Слово «Таблица» указывают один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями пишут слова «Продолжение таблицы» с указанием номера таблицы.

Если все показатели, приведенные в графах таблицы, выражены в одной и той же единице измерения, то ее обозначение необходимо помещать над таблицей справа, а при делении таблицы на части – над каждой ее частью.

6 Особенности выполнения комплексных дипломных работ

Комплексная дипломная работа выполняется группой студентов-выпускников на одном объекте исследования. При этом:

- может быть оформлена единая пояснительная записка дипломной работы; причем во введении к пояснительной записке (в ее заключительной части) должны быть указаны:

- а) номера разделов и подразделов;

- б) Ф.И.О. студентов-выпускников выполнивших тот или иной раздел или пункт комплексной дипломной работы.

- могут быть оформлены отдельные дипломные работы каждым студентом, в которых должны найти отражение результаты индивидуального исследования, проведенного данным студентом.

В первом случае объем дипломной работы увеличивается пропорционально количеству студентов-выпускников, принявших участие в выполнении комплексной дипломной работы. Аналогичным образом возрастает объем иллюстративного материала.

Научный руководитель комплексной дипломной работы оформляет отзыв на материал, подготовленный каждым студентом-выпускником (сколько студентов-выпускников, столько должно быть отзывов). Аналогичным образом поступает рецензент дипломной работы.

При защите комплексной дипломной работы каждый студент-выпускник докладывает свою часть выполненной работы, демонстрирует свой иллюстративный материал и отвечает на вопросы членов ГАК по своей части работы. То есть каждый студент-выпускник получает индивидуальную оценку своей части комплексной дипломной работы независимо от своих коллег. Общая оценка комплексной дипломной работы не выставляется, поскольку целью ГАК является определение квалификационного уровня отдельного студента-выпускника.

7 Обеспечение секретности и конфиденциальности материала

В современной российской экономике одним из обязательных условий успеха в бизнесе является обеспечение экономической безопасности предпринимательской деятельности. Одна из главных составных частей экономической безопасности – это информационная безопасность.

В соответствии с действующими Федеральными законами «Об информации, информатизации и защите информации» от 25.01.95 г. и «О государственной тайне» от 21.07.93 в ред. от 06.10.97 и др. регулируются отношения, возникающие при:

- формировании и использовании информационных ресурсов на основе создания, сбора, обработки, накопления, хранения, поиска, распространения и предоставления потребителю документированной информации;
- создании и использовании информационных технологий и средств их обеспечения;
- защите информации, прав субъектов, участвующих в информационных процессах и информатизации.

Защите подлежит любая документированная информация, неправомерное обращение с которой может нанести ущерб ее собственнику, владельцу, пользователю и иному лицу.

Режим защиты информации устанавливается:

- в отношении сведений, отнесенных к государственной тайне, - уполномоченными органами на основании Закона Российской Федерации «О государственной тайне»;
- в отношении конфиденциальной документированной информации – собственником информационных ресурсов или уполномоченным лицом на основании федерального закона;
- в отношении персональных данных – федеральным законом.

Документированные информационные ресурсы, которые используются предпринимателем в бизнесе и управлении фирмой, являются его собственной или частной информацией, представляющей для него значительную ценность. Эта информация составляет интеллектуальную собственность.

Ценность информации может быть стоимостной категорией и характеризовать размер прибыли при ее использовании или размер убытка при ее утрате. Информация часто становится ценной ввиду ее правового значения для предприятия или развития бизнеса, например: учредительные документы, программы и планы, договоры с партнерами и посредниками и т.д. Ценность может проявляться в ее перспективном научном, техническом или технологическом значении.

Обычно выделяется два вида информации, интеллектуально ценной для предприятия:

- техническая, технологическая: методы изготовления продукции, структура и стоимость основных производственных фондов, программное обеспече-

ние, производственные показатели, рецептуры, результаты испытаний опытных образцов, данные контроля качества и т.п.;

- деловая: стоимостные показатели, результаты исследования рынка, списки клиентов, экономические прогнозы, стратегия действий на рынке и т.п.

Ценная информация охраняется нормами права (патентного, авторского, смежных прав и др.), товарным знаком или защищается включением ее в категорию информации, составляющей тайну предприятия.

Состав сведений, составляющих тайну предприятия, фиксируется в специальном перечне, закрепляющем факт отнесения их к защищаемой информации и определяющем срок их конфиденциальности (то есть недоступности для всех) этих сведений, уровень (гриф) их конфиденциальности, список сотрудников предприятия, которым дано право использовать эти сведения в работе.

Дополнительно может составляться перечень документов, в которых эти сведения отражаются (документируются).

Перечни формируются индивидуально каждым предприятием в соответствии с рекомендациями специальной комиссии и утверждаются первым руководителем.

Конфиденциальность отражает ограничение, которое накладывает собственник информации на доступ к ней других лиц, т.е. собственник устанавливает правовой режим этой информации в соответствии с законодательством.

При работе с информацией предприятия следует помнить, что студент-выпускник является посторонним лицом, т.е. лицом, не имеющим непосредственного отношения к деятельности предприятия и не обладающим правом доступа и использования в своих целях конфиденциальных сведений. Об этом следует помнить, поскольку студент непосредственно может стать виновником утраты – разглашения, утечки, утери информации.

В связи с этим студент обязан ознакомиться с действующим на объекте исследования перечнем конфиденциальной информации и чтобы не создавать угрозу утраты ценной информации должен взять на себя письменное обязательство по защите (о не разглашении) конфиденциальной информации и документов, полученных для работы.

Под конфиденциальным (закрытым, защищаемым) документом понимается необходимым образом оформленный носитель документированной информации, содержащий сведения ограниченного доступа или использования, которые составляют интеллектуальную собственность юридического или физического лица.

Конфиденциальные документы включают в себя:

- в государственных структурах – документы, проекты документов и сопутствующие материалы, относимые к служебной информации ограниченного распространения (называемые в чиновничьем обиходе документами для служебного пользования), содержащие сведения, отнесенные к служебной тайне, имеющие рабочий характер и не подлежащие опубликованию в открытой печати;

- в предпринимательских структурах и направлениях подобной деятельности – документы, содержащие сведения, который их собственник или владе-

лец в соответствии с законодательством имеет право отнести к коммерческой (предпринимательской) тайне, тайне предприятия, тайне мастерства;

- независимо от принадлежности – документы и базы данных, фиксирующие любые персональные (личные) данные о гражданах, а также содержащие профессиональную тайну, технические и технологические новшества (до их патентования), тайну предприятий связи, сферы обслуживания и т.п.

Под персональными данными понимаются сведения о фактах, событиях и обстоятельствах частной жизни гражданина, позволяющие идентифицировать его личность.

Кроме того, к категории секретной информации относятся такие сведения как: численность и структура персонала, данные об обучении и повышении квалификации кадров, движении кадров и т.п.

Вместе с тем в соответствии с постановлением Правительства «О перечне сведений, которые не могут составлять коммерческую тайну» от 05.12.91 г. к конфиденциальным документам нельзя относить учредительные документы, уставы предпринимательских структур, финансовую документацию, сведения о заработной плате персонала и другую документированную информацию, необходимую правоохранительным и налоговым государственным органам.

Тем не менее, во избежание правовых последствий за разглашение коммерческой тайны, не рекомендуется в дипломной работе показывать данные по кадрам, абсолютные значения показателей производственно-хозяйственной деятельности, в особенности затраты на производство, финансовой деятельности и др.

Самый простой способ – это исследование динамики показателей в индексах или темпах:

а) Индивидуальный индекс представляет собой отношение одного и того же элемента в различные периоды времени, причем он одновременно дает характеристику и порядка величины элементов ряда и динамики изменений.

$$I = \frac{Ппл}{Пбаз}, \quad (15)$$

где Ппл – показатель рассматриваемого планового периода;

Пбаз – показатель базового периода.

б) При рассмотрении динамики какого-либо явления иногда употребляется выражение «рост или снижение в процентах». Если цена 1 кг масла возрастает с 70 р. до 140 р., то при этом говорят, что цена удвоилась или, что она возросла на 100%. Это и есть темп роста.

В настоящее время существует широкий выбор специальных методов анализа: графические, матричные и т.п., например, диаграммы связи и матрицы участников, схемы потоков данных, графики анализа визуальных наблюдений VIA (visual investigative analysis) и графики оценки результатов PERT (program evaluation review technique) и ряд других методов.

В последнее время для аналитической работы все чаще применяются экспертные методы. Они представляют собой класс компьютерных программ, ко-

торые выдают советы, проводят анализ, выполняют классификации и ставят диагноз. Кроме того экспертные методы помогают аналитику в работе с нецифровыми данными при отсутствии формальных методов решения.

Используя для исследования указанные методы, студент-выпускник, таким образом, не будет представлять угрозу утраты коммерческой информации для предприятия.

Если все же студент нарушил необходимый уровень безопасности информационных ресурсов в процессе аналитических исследований, то он обязан представить в ГАК справку от руководства предприятия о том, что использованные им данные не являются конфиденциальными.

8 Применение ЭВМ и автоматизированного проектирования при выполнении дипломной работы

Применение вычислительной техники и ЭВМ при выполнении дипломной работы желательно.

Работа с ЭВМ при выполнении дипломной работы может быть двух типов:

- а) создание или совершенствование программ (алгоритм расчета, модуль и части модулей процессов и др.);
- б) использование готовых программ при выполнении дипломной работы.

9 Назначение руководителя работы и выдача задания

Приказом ректора по представлению кафедры назначаются руководители дипломных работ из числа профессоров, доцентов, старших преподавателей кафедры. По отдельным темам в целях сближения учебных требований с практикой к руководству дипломными работами привлекаются специалисты-практики, а также наиболее опытные преподаватели и научные сотрудники другого вуза. Студент-впускник заполняет заявление на утверждение темы и научного руководителя дипломной работы представленного в приложении Ф.

Руководитель дипломной работы:

- выдает студенту задание на дипломную работу;
- оказывает ему помощь в составлении календарного графика на весь период выполнения работы;
- рекомендует необходимую основную литературу – законы, справочные материалы, учебники, учебные пособия и другие источники по теме;
- проводит предусмотренные расписанием беседы со студентами и дает ему консультации, назначенные по мере надобности;
- проверяет выполнение работы (по частям или в целом).

Как известно, консультации по дипломным работам имеют двоякое значение. С одной стороны, они оказывают студенту-дипломнику научную, педагогическую помощь, а с другой – носят контрольно-проверочный характер. Опытные руководители дипломных работ проводят консультации в форме бесед на кафедре или в учебном кабинете.

По предложению руководителя в случае необходимости кафедры могут приглашать консультантов по отдельным разделам дипломной работы (за счет лимита времени, отведенного на руководство этой работой).

Консультантами по отдельным разделам дипломной работы могут назначаться профессора и преподаватели высших учебных заведений. Консультанты – проверяют соответствующие разделы выполняемой студентом работы.

В соответствии с темой руководитель дипломной работы выдает студенту задание, утвержденное заведующим кафедрой, с указанием сроков окончания работы по теме и представления законченной дипломной работы. Это задание вместе с дипломной работой представляется в Государственную аттестационную комиссию.

Дипломное задание должно быть выдано до начала преддипломной практики.

Дипломное задание определяет весь процесс дальнейшей самостоятельной работы студента по теме дипломной работы. На основе задания студент по согласованию с научным руководителем составляет календарный план выполнения дипломной работы. При определении сроков представления законченной дипломной работы решающее слово остается за научным руководителем, который исходит из учебного плана и решения ученого совета вуза, определяющего сроки защиты дипломных работ и выпуска специалистов.

После получения задания начинается самостоятельная работа студента-дипломника по выполнению дипломной работы.

Студенту-дипломнику следует иметь в виду, что научный руководитель не является ни соавтором, ни редактором дипломной работы и поэтому не должен поправлять все имеющиеся в дипломной работе теоретические, методологические, стилистические и другие ошибки.

Рекомендации и замечания научного руководителя студент-дипломник должен воспринимать творчески. Он может учитывать их или отклонять по своему усмотрению, так как ответственность за правильную разработку и освещение темы, качество, содержание и оформление дипломной работы полностью лежит на нем, а не на научном руководителе.

10 Основные этапы и сроки выполнения дипломной работы

Успешное выполнение дипломной работы зависит от четкого соблюдения установленных сроков и последовательного выполнения отдельных этапов работы. При этом рекомендуется следующий этап разработки дипломной работы, который включает отдельные практические мероприятия:

1 Выбор темы дипломной работы и ее утверждение на кафедре не позднее, чем за полтора месяца до начала преддипломной практики у студентов дневного отделения или зимней экзаменационной сессии у студентов очно-заочного и заочного отделения.

2 Подбор научной литературы и предоставление ее списка научному руководителю от кафедры не позднее, чем к началу преддипломной практики или окончанию экзаменационной сессии.

3 Написание и предоставление научному руководителю от кафедры введения и первой части дипломной работы за две недели до окончания практики.

4 Доработка первой части с учетом замечаний научного руководителя, написание и представление второго и третьего разделов дипломной работы, после прохождения и сдачи отчетов по преддипломной практике.

5 Завершение всей дипломной работы в первом варианте и предоставление ее научному руководителю от кафедры не позднее, чем за один месяц до ориентировочной даты защиты дипломных работ.

6 Оформление дипломной работы в окончательном варианте и представление ее научному руководителю и нормоконтролеру за 2 недели до защиты дипломных работ.

Перед представлением отдельных разделов дипломной работы научному руководителю от кафедры целесообразно ознакомить с ними руководителя преддипломной практики от предприятия (объекта исследования), на материалах которого готовится дипломная работа, получить одобрение или замечания. Консультанты по специальным разделам дипломной работы также должны подтвердить или дать свои замечания.

Контроль сроков и качества выполнения дипломной работы осуществляет заведующий кафедрой «Управление персоналом».

11 Отзыв руководителя дипломной работы

После получения окончательного варианта дипломной работы научный руководитель, выступающий экспертом кафедры, составляет письменный отзыв.

В отзыве руководитель дипломной работы:

- обосновывает его актуальность и научную новизну, принципиальное отличие от ранее разработанных аналогов;
- дает общую оценку содержания дипломной работы с описанием его отдельных направлений по разделам: оригинальности предложенных решений, логики переходов от раздела к разделу, обоснованности выводов и предложений и т.д.;
- характеризует дисциплинированность дипломника в выполнении общего графика дипломной работы, а также соблюдение им сроков представления отдельных разделов в соответствии с заданием на дипломную работу;
- детально описывает положительные стороны работы и формулирует замечания по его содержанию и оформлению, рекомендации по возможной доработке дипломной работы, перечень устраненных замечаний руководителя в период совместной работы;
- оценивает целесообразность проведенного внедрения, полученный эффект, дает свои рекомендации по расширению области внедрения на производстве и в учебном процессе;
- заполняет следующую основную информацию для ГАК: комплексная работа, работа в форме НИР; к продолжению исследования, дальнейшему обучению в аспирантуре и другую необходимую информацию.

Отзыв научного руководителя дипломной работы обязательно подписывается им с точным указанием места работы, должности, ученой степени и звания.

По желанию руководителя могут быть внесены в отзыв некоторые нестандартные подразделы и сведения о дипломной работе, но их согласование с заведующим выпускающей кафедрой обязательно.

12 Порядок представления дипломных работ на нормоконтроль

Нормоконтроль является завершающим этапом разработки дипломной работы и производится в соответствии с ГОСТ 2.111 и ГОСТ 3.1116.

При нормоконтроле дипломной работы нормоконтролер обязан руководствоваться только действующими на момент проведения контроля стандартами, перечень основных стандартов имеется на выпускающей кафедре и доступен каждому преподавателю кафедры, студенту-дипломнику.

Перечень основных стандартов проверяется в начале каждого учебного года (до 20 сентября) и визируется отделом стандартизации.

Замечания, указанные нормоконтролером и связанные с нарушением действующих стандартов, обязательны для внесения в документацию дипломной работы.

Разногласия между нормоконтролером и дипломником или руководителем дипломной работы разрешаются руководителем отдела стандартизации и метрологии и заведующим кафедрой.

При оформлении замечаний и предложений нормоконтролеру в проверяемых документах допускается наносить карандашом условные пометки к элементам, которые должны быть исправлены или заменены.

В листе нормоконтроля нормоконтролер кратко и ясно излагает содержание замечаний. После исправления, в целом, лист нормоконтроля визируется руководителем дипломной работы. Подпись нормоконтролера после внесения исправления ставится в пояснительной записке.

Нормоконтролер назначается заведующим кафедрой по согласованию с отделом стандартизации и метрологии.

13 Внешнее рецензирование дипломной работы

Для получения дополнительной объективной оценки труда студента-дипломника проводится внешнее рецензирование дипломной работы специалистами в соответствующей области.

Дипломная работа направляется на рецензирование без листа нормоконтроля и отзыва руководителя. В качестве рецензентов могут привлекаться специалисты производства, профессора и преподаватели других вузов.

Дипломная работа должна быть представлена на рецензию студентом лично, не позднее, чем за четыре дня до защиты. Рецензия должна содержать следующие сведения:

- актуальность решаемой задачи;
- степень соответствия работы заданию;
- перечень достоинств работы и характеристику соответствия его современным требованиям производства;
- перечень недостатков;
- грамотность и лаконичность пояснительной записки;
- общую оценку работы по четырех бальной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) с указанием возможности его внедрения в производство;
- заключение о возможности присвоения студенту квалификации в соответствии со специальностью «Социально-культурный сервис и туризм».

В рецензии должно быть отмечено значение изучения данной темы; ее актуальность, насколько успешно дипломник справляется с рассмотрением теоретических и практических вопросов. Затем дается развернутая характеристика каждого раздела дипломной работы с выделением положительных сторон и недостатков. В заключении рецензент излагает свою точку зрения об общем уровне дипломной работы и оценивает его, после чего подписывает титульный лист дипломной работы.

На защиту работы в ГАК можно дополнительно представить отзыв ведущей организации, по заказу которой выполнялась дипломная работа. В нем должна быть отмечена практическая ценность полученных результатов и стадия их внедрения.

Оформленная рецензия сдается на кафедру вместе с дипломной работой в установленные сроки. Если результат дипломной работы принимают к внедрению, то дополнительно необходимо представить к защите справку о внедрении результатов.

В случае если заведующий, исходя из содержания отзывов руководителя и рецензента, не считает возможным допустить студента к защите дипломной работы в ГАК, то вопрос об этом рассматривается на заседании кафедры с участием руководителя и автора дипломной работы. Протокол заседания кафедры передает через декана факультета на утверждение ректору.

Направление на рецензию приведено в приложении Н.

14 Подготовка дипломной работы к защите

Студент – дипломник, получив положительный отзыв о дипломной работе от научного руководителя кафедры, рецензию внешнего рецензента и разрешение заведующего кафедрой о допуске к защите, должен подготовить доклад, в котором четко и кратко изложить основные положения дипломной работы. Важно не только написать качественную работу, но и уметь защитить ее, так как высокая оценка руководителя и рецензента может быть снижена из-за плохой защиты.

В докладе для защиты следует отметить: что сделано лично дипломником; чем он руководствовался при исследовании темы; что является предметом изучения; какие новые результаты достигнуты в ходе исследования и каковы основные выводы. Конкретное содержание доклада определяется студентом – дипломником совместно с научным руководителем. Краткий доклад должен быть подготовлен письменно, но выступать на защите следует не зачитывая текст. Содержание доклада на защите дипломной работы представлено в приложении Т.

Цифровые данные в докладе приводятся только в том случае, если они необходимы для доказательства или иллюстрации того или иного вывода. Доклад должен быть кратким, содержательным и точным, формулировки обоснованными и лаконичными, содержать выводы и предложения.

Защита дипломной работы проводится на заседании ГАК. На заседании могут присутствовать руководители дипломных работ, рецензенты, а так же студенты и все заинтересованные лица.

Расписание работы ГАК утверждается председателем не позднее, чем за месяц до начала защиты выпускных дипломных работ. Списки студентов, допущенных к защите, предоставляют в ГАК.

Не позднее, чем за день до защиты студент представляет секретарю Государственной аттестационной комиссии все необходимые документы: отзыв руководителя, рецензию, заключение кафедры, зачетную книжку, характеристику.

Общая продолжительность защиты не должна превышать 30-35 мин., в том числе 10-15 мин. предоставляется студенту для сообщения содержания дипломной работы.

15 Структура и описание документов для допуска дипломной работы к защите

Заведующей кафедрой для допуска дипломной работы к защите изучает содержание основных представленных документов и принимает решение о допуске на основании следующих материалов.

- 1 Дипломная работа, выполненная в соответствии с требованиями.
- 2 Заказ от производства на дипломную работу.
- 3 Справка о внедрении результатов.
- 4 Отзыв руководителя дипломной работы.
- 5 Подписанный лист нормоконтроля.
- 6 Рецензия внешнего рецензента.
- 7 Доклад выпускника по защите дипломной работы.

16 Заказ от производства на дипломную работу

Заказ от производства готовится на бланке предприятия (организации, фирмы) с указанием ее точных реквизитов, подписями первого руководителя или его заместителей и печатью, удостоверяющей подпись. Он содержит обязательное указание фамилии и инициалов автора дипломной работы, четко и правильно сформулированную тему, описание выходных результатов и планируемого внедрения их на производстве как в системе предприятия-заказчика дипломной работы, так и вне ее. По желанию администрации предприятия может быть детализирован перечень решаемых задач, в том числе материалов для служебного использования.

В целях рассмотрения запросов от предприятий на выпускающей кафедре создается экспертная комиссия под председательством заведующего кафедрой, в составе 3 - 4-х ведущих преподавателей различных направлений дипломных работ.

Руководители и ответственные исполнители научных госбюджетных тем могут представить заявки на выполнение дипломных работ в форме НИР.

Экспертная комиссия оценивает актуальность и инновационность предложенной тематики реальных дипломных работ; при необходимости ее корректирует. Особенно тщательно изучаются запросы с производства на выполнение комплексных дипломных работ. Утвержденные экспертной комиссией запросы становятся основой для формирования Приказа по дипломным работам.

Пример оформления бланка заказа предприятия на выполнение дипломной работы приведен в приложении У.

17 Справка о внедрении результатов

В справке о внедрении результатов дипломной работы приводится точная и полная формулировка темы с указанием автора или коллектива авторов комплексной дипломной работы.

Дается полный перечень разработанных при непосредственном участии дипломника вопросов. В справке о внедрении отражается использование полученных дипломником результатов на производстве, в методических разработках, в докладных и аналитических записках, при обучении сотрудников, проведении конференций и семинаров на базе предприятия (организации) и других формах. Точно указана стадия внедрения, в которой находятся подготовленные по результатам дипломной работы методические разработки.

В данной форме может найти отражение полученный за счет внедрения представленных разработок на производстве экономический и социальный эффект, но без его детального расчета и обоснования. Точность информации в документе подтверждается подписью руководителя предприятия или структурного подразделения и заверяется печатью предприятия (организации).

Пример оформления бланка справки о результатах внедрения решений, разработанных в дипломной работе приведен в приложении Р.

18 Доклад выпускника на защите дипломной работы

В целях повышения качества защиты дипломных работ студент-дипломник под руководством научного руководителя прорабатывает доклад к защите.

Целесообразно соблюдение структурного и методологического единства материалов доклада и иллюстраций к дипломной работе. Тезисы доклада к защите должны содержать обязательное обращение к членам ГАК, представление темы дипломной работы, а также интригу, мотивирующую интерес к проблеме. Должно быть приведено обоснование актуальности выбранной тематики дипломной работы, сформулирована основная цель исследования и перечень необходимых для ее разрешения задач. В докладе следует кратко описать методику изучения проблематики дипломной работы, дать характеристику предприятия (организации), на примере которого она выполняется.

Здесь должны найти обязательное отражение результаты проведенного анализа организационно-экономических и социально-психологических аспектов, включая описание структуры, функций и ключевых результатов деятельности предприятия (организации). В тезисах доклада целесообразно показать перечень «слабых мест» на производстве, наметить пути реформирования системы управления изучаемыми процессами, сформулировать основные рекомендации по проблеме и дать перечень практических мероприятий по развитию производства.

Желательно обосновать количественную оценку расчетных параметров, привести необходимые формулы и условные обозначения, дать характеристики основных терминов и описать экономический или социальный эффект от внедрения разработанных мероприятий на производстве. В докладе необходимо описать состав и структуру выходных документов, а также предполагаемой внедрение результатов дипломной работы.

По согласованию с научным руководителем студент-дипломник может расширить или сузить предлагаемый набор вопросов, индивидуально расставить акценты в самом докладе на защите дипломной работы. Пример оформления содержания доклада на защите дипломной работы приведен в приложении Т.

19 Порядок защиты дипломной работы

Защита дипломной работы происходит на открытом заседании ГАК в следующей последовательности:

- 1) председатель ГАК объявляет фамилию студента-дипломника, зачитывает тему дипломной работы.
- 2) заслушивается доклад дипломника.
- 3) члены ГАК и присутствующие задают вопросы.
- 4) студент-дипломник отвечает на вопросы.
- 5) секретарем ГАК зачитывается рецензия на дипломную работу.
- 6) заслушиваются ответы студента-дипломника на замечания рецензента.

Задачи ГАК – выявление подготовленности студента к профессиональной деятельности и принятие решения о том, можно ли дипломнику выдать диплом менеджера. Поэтому при защите студенту-дипломнику важно показать не только то, как работали отрасль или предприятие, но и то, что сделано им самим при изучении проблемы.

По окончании доклада дипломнику задают вопросы председатель и члены комиссии, присутствующие. Вопросы могут относиться к теме дипломной работы или специальных курсов по управлению персоналом, поэтому студенту перед защитой целесообразно восстановить в памяти основное содержание специальных курсов и особенно те разделы, которые имеют прямое отношение к теме дипломной работы. Вопросы, в случае необходимости, можно записать и подготовить ответы, при этом разрешается пользоваться дипломной работой. По докладу и ответам на вопросы комиссия судит о широте кругозора дипломника, его эрудиции, умении публично выступать и аргументировано отстаивать свою точку зрения.

После ответов студента-дипломника на вопросы зачитывается отзыв научного руководителя. Затем зачитывается внешняя рецензия и представляется заключительное слово дипломнику.

Оценивается дипломная работа по 4-бальной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно и неудовлетворительно).

После окончания публичной защиты проводится закрытое заседание ГАК. Открытым голосованием, простым большинством голосов определяется оценка. При равном числе голосов, голос председателя решающий.

Определяется общая оценка работы студента-дипломника с учетом его теоретической подготовки, качества выполнения и оформления работы. ГАК отмечает новизну и актуальность темы, степень научной проработки, применения ЭВМ, практическую значимость результатов дипломной работы.

Ведется протокол заседания ГАК, куда вносятся все заданные вопросы, ответы, особые мнения и решение комиссии о выдаче диплома (с отличием, без отличия). Протокол подписывается председателем и членами ГАК, участвующими в заседании.

В тот же день после оформления протокола заседания ГАК студентам объявляются результаты защиты дипломных работ. Студенты-выпускники сдают один экземпляр дипломной работы на выпускающую кафедру. Пример

оформления заключительных сведений к дипломной работе представлен в приложении Л.

Студенту, не защитившему дипломную работу в установленный срок по уважительной причине, подтвержденной документально, может быть продлен срок обучения до следующего периода работы ГАК, но не более чем на 1 год.

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

После защиты дипломная работа со всеми материалами должна быть сдана в архив.

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

20 Рекомендации для студентов-дипломников заочной формы обучения

Работающими на предприятиях (в организациях) гражданами и бизнесменами, решившими получить высшее образование, может быть использована заочная и очно-заочная формы обучения. В помощь студенту-дипломнику заочной формы обучения в течение учебного года проводятся консультации.

Методика подготовки и процедура защиты дипломной работы студентами-заочниками такие же, как и для всех других студентов. Поэтому все методические рекомендации, изложенные выше, относятся к студенту-заочнику.

Студенты, обучающиеся на последнем курсе заочного отделения университета и работающие на производстве не по избранной в вузе специальности, а также нигде не работающие, проходят в установленном порядке месячную преддипломную практику непосредственно в организациях и предприятиях по специальности.

Студенту заочного отделения рекомендуется выбрать тему дипломной работы и объект изучения с учетом места прохождения преддипломной практики, что облегчает ему сбор практического материала для выпускной дипломной работы.

Работающим студентам рекомендуется использовать свое право на льготы, предусмотренные законом. Объем льгот и порядок предоставления их работникам, обучающимся в высших учебных заведениях, регулируется статьей 173 Трудового кодекса РФ.

Студенты очно-заочных и заочных отделений высших учебных заведений в течении десяти учебных месяцев перед началом выполнения дипломной работы имеют при шестидневной рабочей неделе один свободный день с оплатой его в размере 50 процентов получаемой заработной платы, но не ниже минимальной. При пятидневной рабочей неделе число свободных дней изменяется в зависимости от продолжительности рабочей смены при сохранении количества свободных от работы часов.

Студентам очно-заочного отделения высших учебных заведений на период подготовки и защиты выпускной дипломной работы предоставляется отпуск на четыре месяца.

На время отпусков, предоставляемых в связи с очно-заочной и заочной формой обучения в высших учебных заведениях, за работниками сохраняется средняя заработная плата.

Основанием для предоставления отпуска является справка – вызов учебного заведения (факультета).

Администрация предприятия (организации) также оплачивает работнику 50% стоимости его проезда к месту нахождения учебного заведения и обратно один раз в год для подготовки и защиты дипломной работы.

Заключение

Данные методические указания разработаны в соответствии с требованиями к подготовке высококвалифицированных специалистов в области социально-культурного сервиса и туризма. Они отражают особенность выполнения и оформления не только индивидуальных, но и комплексных дипломных работ, а также специфику организации и проведения их защит на основе современных информационных технологий. В тоже время, несмотря на ряд нововведений в ходе учебного процесса, главной целью дипломной работы является непрерывное совершенствование качества подготовки студентов специальности 100103 – «Социально-культурный сервис и туризм».

Список использованных источников

1 Российская Федерация. Законы. Закон о безопасности: [федеральный закон: принят съездом народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации 05 марта 1992 года] // Ведомости съезда - 1992. - №15. - 769 с.

2 Российская Федерация. Законы. Закон о государственной тайне: [федеральный закон: принят Государственной Думой Российской Федерации от 21.07.93. с изменениями и дополнениями от 06.10.97].// Собрание законодательства Российской Федерации. - 1997. - № 41. - 4673 с.

3 Российская Федерация. Законы. Закон об информации, информатизации и защите информации: [федеральный закон: принят Государственной Думой Российской Федерации от 25.01.95.] // Собрание законодательства Российской Федерации. - 1996. - № 8. - 609 с.

4 Указ президента Российской Федерации. Указ об утверждении перечня сведений конфиденциального характера: от 06.03.97. № 188.// Собрание законодательства Российской Федерации. - 1997. - № 10. - 4775 с.

5 Указ президента Российской Федерации. Указ о концепции национальной безопасности Российской Федерации от 10.01.2000 №24.// Собрание законодательства Российской Федерации. - 2000. - № 2. - 170 с.

6 Веселков, Ф.С. Методика разработки по написанию и защите дипломных работ / Ф.С. Веселков., К.Х. Нинуев. – С-Пб.: Изд-во С-Пб ГУЭФ.- 2000. – 248 с.

7 Зеленцова, Л.С. Методические указания по написанию дипломного проекта. /Л.С.Зеленцова, А.П.Тяпухин, Л.В.Кирхмеев – Оренбург: РИК ГОУ ОГУ, 2004. – 72 с.

8 Методические рекомендации по проведению преддипломной практики и выполнению дипломных работ для студентов специальности 061100 – Менеджмент всех форм обучения. – С-Пб.: Изд-во С-Пб ГУЭФ, 1999. – 44 с.

9 Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования. Специальность 100103– «Социально-культурный сервис и туризм». –М.: 2000. 32 с.

10 СТП 110-01. Стандарт предприятия. Общие требования к построению, изложению и оформлению учебно-методических документов. –Оренбург, ОГУ, 2001.-21с.

11 СТП 101-00. Стандарт предприятия. Общие требования и правила оформления выпускных квалификационных работ, курсовых проектов (работ), отчетов по РГР, по УИРС, по производственной практике и рефератов.- Введ.2001-05-25. –Оренбург, ИПК ОГУ, 2000. -60с.

Приложение А

(справочное)

Положение

Об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений в Российской Федерации

Утверждено постановлением Госкомвуза России от 25 мая 1994 г. №3

1. Общие положения

1. В соответствии с Законом Российской Федерации «Об образовании» итоговая аттестация выпускников, завершающих обучение по программам высшего профессионального образования в высших учебных заведениях, является обязательной.
2. Итоговая государственная аттестация выпускников проводится в высших учебных заведениях, имеющих государственную аккредитацию, по направлениям и специальностям, предусмотренным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования, и завершается выдачей диплома государственного образца об уровне образования и квалификации.

Для итоговой аттестации выпускников в не имеющих государственной аккредитации высших учебных заведениях, реализующих профессиональные образовательные программы в соответствии с лицензией и выдающих документ о высшем образовании устанавливаемой образовательным учреждением формы, настоящее Положение является примерным.

3. Право граждан, получивших образование в не имеющих государственной аккредитации учебных заведениях или в форме самообразования, на итоговую государственную аттестацию и получение диплома государственного образца обеспечивается через экстернат в государственных высших учебных заведениях.
4. Итоговая государственная аттестация осуществляется государственными аттестационными комиссиями, организуемыми в высших учебных заведениях по каждой основной профессиональной образовательной программе.
5. Основные функции государственных аттестационных комиссий:
 - комплексная оценка уровня подготовки выпускника и соответствия его подготовки требованиям государственного образовательного стандарта;
 - решение вопроса о присвоении квалификации по результатам итоговой государственной аттестации и выдаче выпускнику соответствующего диплома о высшем образовании;
 - разработка рекомендаций по совершенствованию подготовки выпускников на основании результатов работы комиссий.

6. Государственные аттестационные комиссии руководствуются в своей деятельности настоящим Положением и научно-методической документацией,

разрабатываемой высшими учебными заведениями на основе государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования в части государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению и специальностям.

7. Настоящее Положение действует до создания государственной аттестационной службы.

II Состав итоговой государственной аттестации

8. Итоговая государственная аттестация выпускника состоит из одного или нескольких аттестационных испытаний следующих видов:

- итоговый экзамен по отдельной дисциплине;
- итоговый междисциплинарный экзамен по направлению (специальности);
- защита выпускной квалификационной работы.

8.1. Итоговый экзамен по отдельной дисциплине должен определять уровень усвоения студентами материала, предусмотренного учебной программой, и охватывать все минимальное содержание данной дисциплины, установленное соответствующим государственным образовательным стандартом.

8.2. Итоговый междисциплинарный экзамен по направлению (специальности) должен наряду с требованиями к содержанию отдельных дисциплин учитывать также общие требования к выпускнику, предусмотренные государственным образовательным стандартом по данному направлению (специальности).

8.3. Выпускные квалификационные работы выполняются в форме дипломной работы или дипломного проекта. Темы выпускных квалификационных работ определяются высшим учебным заведением. Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. При подготовке выпускной квалификационной работы каждому студенту назначаются руководитель и консультанты.

Выпускные квалификационные работы бакалавров могут основываться на обобщениях выполненных выпускником курсовых работ и проектов и подготавливаться к защите в завершающий период теоретического обучения.

Выпускные квалификационные работы, выполненные по завершении профессиональных образовательных программ подготовки специалистов и магистров, подлежат обязательному рецензированию.

9. В состав итоговой государственной аттестации обязательно включается защита выпускной квалификационной работы. Исключения из этого положения для отдельных направлений (специальностей) может быть сделано только Государственным комитетом Российской Федерации по высшему образованию.

Конкретный перечень аттестационных испытаний входящих в состав итоговой государственной аттестации студентов, порядок и сроки выполнения дипломных работ и проектов, продолжительность их защиты устанавливаются ученым советом высшего учебного заведения (факультета).

Аттестационные испытания, включенные в состав итоговой государственной аттестации, не могут быть заменены оценкой уровня подготовки на основе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студента.

10. Программы итоговых экзаменов по отдельным дисциплинам, итоговых междисциплинарных экзаменов по направлениям (специальностям) и критерии оценки выпускных квалификационных работ обсуждаются с участием председателей государственных аттестационных комиссий и утверждаются ученым советом высшего учебного заведения (факультета).

III Структура государственных аттестационных комиссий

11. Государственная аттестационная комиссия состоит из экзаменационных комиссий по приему итоговых экзаменов по отдельным дисциплинам, по приему итогового междисциплинарного экзамена по направлению (специальности), по защите выпускных квалификационных работ по направлению (специальности), по защите выпускных квалификационных работ в соответствии с перечнем аттестационных испытаний, включенных в состав итоговой государственной аттестации по конкретной профессиональной образовательной программе.

При необходимости по одному из аттестационных испытаний может быть сформировано несколько экзаменационных комиссий.

12. Государственную аттестационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность всех экзаменационных комиссий, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам. Председатель Государственной аттестационной комиссии может возглавлять одну из экзаменационных комиссий и принимать участие в работе любой из них на правах члена. Председателем Государственной аттестационной комиссии должен быть, как правило, доктор наук, профессор.

Председатели государственных аттестационных комиссий утверждаются государственным органом управления, в ведении которого находится высшее учебное заведение. Для негосударственных высших учебных заведений, имеющих государственную аккредитацию, председатели государственных аттестационных комиссий утверждаются Государственным комитетом Российской Федерации по высшему образованию.

13. Экзаменационные комиссии формируются из научно-педагогического персонала выпускающего вуза и лиц, приглашаемых из сторонних учреждений: авторитетных специалистов предприятий, организаций и учреждений – потребителей кадров данного профиля, ведущих преподавателей и научных сотрудников других высших учебных заведений. Председатели экзаменационных комиссий являются заместителями председателя Государственной аттестационной комиссии.

Состав экзаменационных комиссий утверждается ректором учебного заведения.

IV Порядок проведения итоговой государственной аттестации

14. Форма и условия проведения аттестационных испытаний определяются ученым советом высшего учебного заведения (факультета) и доводятся до сведения студентов не позднее чем за полгода до начала итоговой аттестации. Студенты обеспечиваются программами экзамена, им создаются необходимые для подготовки условия, для желающих проводятся консультации.

15. К итоговому междисциплинарному экзамену по направлению (специальности) и защите выпускной квалификационной работы допускаются лица, завершившие полный курс обучения по одной из основных профессиональных образовательных программ и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Итоговый экзамен по отдельной дисциплине может проводиться до завершения полного курса обучения по профессиональной образовательной программе.

16. Сдача итоговых экзаменов и защита выпускных квалификационных работ (за исключением работ по закрытой тематике) проводятся на открытых заседаниях экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

17. По результатам итоговой государственной аттестации выпускников экзаменационная комиссия по защите выпускных квалификационных работ принимает решение о присвоении им квалификации по направлению (специальности) и выдаче диплома о высшем образовании.

Выпускнику, достигшему особых успехов в освоении профессиональной образовательной программы и прошедшему все виды аттестационных испытаний с оценкой «отлично», может быть выдан диплом с отличием. Конкретные условия выдачи диплома с отличием определяются ученым советом высшего учебного заведения.

Решения государственных аттестационных экзаменационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

18. Присвоение соответствующей квалификации выпускнику высшего учебного заведения и выдача ему диплома об образовании осуществляется при условии успешного прохождения всех установленных видов аттестационных испытаний, включенных в итоговую государственную аттестацию.

Студент, не прошедший в течение установленного срока обучения всех аттестационных испытаний, входящих в состав итоговой государственной аттестации, отчисляется из высшего учебного заведения и получает академическую справку или, по его просьбе, диплом о неполном высшем образовании.

Выпускники, не прошедшие отдельных видов аттестационных испытаний, допускаются к ним повторно. Порядок повторного прохождения аттестационных испытаний всех видов определяется высшим учебным заведением.

Получение оценки «неудовлетворительно» на итоговом экзамене по дисциплине не лишает студента права продолжать обучение и сдавать итоговые экзамены по другим дисциплинам.

19. Студентам, не проходившим аттестационных испытаний по уважительной причине, ректоратом может быть удлинен срок обучения до следующего периода работы государственной аттестационной комиссии, но не более одного года.

В случае изменения перечня аттестационных испытаний, входящих в состав итоговой государственной аттестации, выпускники проходят аттестационные испытания в соответствии с перечнем, действовавшим в год окончания теоретического курса.

20. Ежегодный отчет о работе Государственной аттестационной комиссии докладывается на ученом совете высшего учебного заведения (факультета) и представляется в орган управления по подчиненности в двухмесячный срок после завершения итоговой государственной аттестации.

Приложение Б
(справочное)
Пояснительная записка к дипломной работе

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(14 пт)

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ**
(14 пт)

Организация деятельности турагентства
(16 пт)

Дипломник
(16 пт)

Петров И.Н.
(16 пт)

Приложение В
(справочное)
Оформление титульного листа пояснительной записки дипломной работы

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра управления персоналом

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА
(16 ПТ)

Организация деятельности турагентства
ГОУ ОГУ 100103.1.3.06.??ПЗ

Зав. кафедрой	(подпись, дата)	Зеленцова Л.С.
«Допустить к защите»		
«___» _____ 200__ г.		
Руководитель	(подпись, дата)	Черкашин Г.М.
Дипломник	(подпись, дата)	Рогожкин К.И.
Консультанты по разделам:	(подпись, дата)	Иванов В.И.
	(.....)	Пустозвон И.П.
Нормоконтролер	(подпись, дата)	Горьканова Л.В.
Рецензент	(подпись, дата)	Гнатенко О.М.

Оренбург 2006

Приложение Г

(обязательное)

Форма бланка задания на выполнение дипломной работы

Кафедра _____

Утверждаю: _____

Зав. кафедрой _____

« _____ » _____ 200__ г.

Задание на дипломную работу (проект)

Студент _____

1 Тема работы (утверждена приказом по университету от
« _____ » _____ 200__ г. № _____)

2 Срок сдачи студентом законченной работы « _____ »
_____ 200__ г.

3 Исходные данные к работе _____

4 Содержание пояснительной записки (перечень подлежащих разработке во-
просов) _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

Задание принял к исполнению «__» _____ 200__ г.
(подпись студента)

Приложение Д
(справочное)
Оформление содержания пояснительной записки

Содержание

Введение.....	4
1 Особенности обслуживания клиентов предприятий туризма.....	7
1.1 Основные составляющие индустрии туризма.....	7
2 Классификация средств размещения и технология обслуживания клиентов в гостиницах.....	10
2.1 Классификация гостиниц.....	10
2.1.1 Международная классификация гостиниц.....	10
2.1.2 Классификация гостиниц в РФ.....	12
2.2 Особенности предоставления гостиничных услуг.....	15
2.3 Основные и дополнительные услуги гостиницы.....	19
2.4 Службы гостиниц и особенности их функционирования.	22
2.4.1 Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.....	27
2.4.2 Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.....	30
2.4.3 Организация и технология обслуживание гостей питанием в гостиницах.....	31
2.5 Стиль обслуживания клиентов в гостиницах.....	33
3 Особенности обслуживания клиентов в гостинице «Беломорская».....	37
Заключение.....	44
Список использованных источников	45
Приложение 1 Классификация предприятий питания.....	46

Приложение Е

(справочное)

Оформление аннотации к дипломной работе

Аннотация

Пояснительная записка содержит 105 страниц, в том числе 6 рисунков, 10 таблиц, 5 формул, 16 источников, 2 приложения.

Во введении определяются цели и задачи исследования, актуальность темы, а также практическая значимость работы.

В первой главе рассматриваются элементы управления, модели руководства, школы управления, личность руководителя и ее характеристики, различные стили управления.

Во второй главе дается общая характеристика группы компаний «Вестер», анализы различных сфер деятельности группы компаний.

В третьей главе рассматриваются выводы по практической части, формируется эффективность стилей руководства.

Заключение содержит основные выводы по данной работе.

Приложение Ж
(справочное)
Оформление введения дипломной работы

ВВЕДЕНИЕ

Современный туризм столь же противоречив, что и процессы, протекающие в современном мире. Но именно туризм стал одним из способов формирования общечеловеческих ценностей, наиболее доступным способом познания, изучения и сохранения исторического, культурного и природного наследия в XXI веке.

Доходы от международного туризма составляют около триллиона долларов. На долю туризма приходится 8% мирового экспорта, более 31% международного рынка услуг и более 100 млн. рабочих мест по всему миру. После нефтяной промышленности он стал второй отраслью хозяйства.

Туризм принадлежит к сфере услуг и является одной из крупнейших и динамичных отраслей экономики. Высокие темпы его развития, большие объемы валютных поступлений активно влияют на различные сектора экономики, что способствует формированию собственной туристской индустрии.

В современной профессиональной литературе широко применяется термин «индустрия туризма и гостеприимства» [7, стр25], и, хотя гостеприимство входит в этот термин как составной элемент, следует отметить, что гостеприимство – это более емкое и общее понятие, так как его задачей является удовлетворение потребностей не только туристов в узком смысле, но и потребителей вообще. Индустрию туризма и гостеприимства нельзя рассматривать как разные индустрии, так как туристы – это, прежде всего потребители, имеющие разнообразные потребности, в том числе и специфические, зависящие от целей и мотивов путешествий, а также от целого ряда моментов. Однако туристы – это, прежде всего потребители вообще, следовательно, индустрия туризма и гостеприимства должна рассматриваться как единое целое по причине неразрывной общности.

Следует отметить, что индустрия гостеприимства исторически сформировалась и выросла из сектора средств размещения, представленного различными типами гостиничных предприятий. В классическом понимании гостиница – это дом с меблированными комнатами для приезжающих. В современных условиях гостиница – это предприятие, предназначенное для гостиничного обслуживания граждан, а также индивидуальных туристов и организованных групп.

Современное гостиничное предприятие предоставляет потребителям не только услуги проживания и питания, но и широкий спектр услуг транспорта, связи, развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты и пр. Фактически гостиничные предприятия в структуре индустрии туризма и гостеприимства выполняют ключевые функции, так как формируют и предлагают потребителям комплексный гостиничный продукт, в формировании и продвижении которого принимают участие все секторы и элементы индустрии туризма и гостеприимства. Исходя из этого,

правомерно выделить гостиничную индустрию или гостиничный бизнес как крупнейшую комплексную составляющую индустрии туризма и гостеприимства и рассматривать ее самостоятельно, в значительной степени отождествляя с единой индустрией туризма и гостеприимства.

Гостеприимство – одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации, в настоящее время под воздействием научно-технического процесса превратилось в мощную индустрию, в которой работают миллионы профессионалов, создавая уют и комфорт на благо людей.

Индустрия гостеприимства объединяет различные профессиональные сферы деятельности людей: туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций, семинаров и выставок, спортивную, музейно – выставочную, экскурсионную деятельность, а также сферу профессионального образования в области гостеприимства. Индустрия гостеприимства – сложная, комплексная сфера профессиональной деятельности людей, усилия которых направлены на удовлетворение разнообразных потребностей клиентов (гостей), как туристов, так и местных жителей.

В последние годы гостиничный рынок характеризуется ростом предложения при одновременном сокращении спроса на услуги размещения. Такое положение, как нетрудно догадаться, чревато усилением конкуренции, и без того не дававшей спокойно спать владельцам отелей на протяжении последней четверти двадцатого века. Одним из основных направлений формирования стратегических конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе является предоставление услуг более высокого качества по сравнению с конкурирующими аналогами. Ключевым здесь является предоставление таких услуг, которые удовлетворяли бы и даже превосходили ожидания целевых клиентов. Ожидания клиентов формируются на основе уже имеющегося у них опыта, а также информации, получаемой по прямым (личным) или по массовым (неличным) каналам маркетинговых коммуникаций. Исходя из этого, потребители выбирают производителя услуг и после их предоставления сравнивают свое представление о полученной услуге со своими ожиданиями. Если представление о предоставленной услуге не соответствует ожиданиям, клиенты теряют к сервисной фирме всякий интерес, если же соответствует или превосходит их ожидания, они могут вновь обратиться к такому производителю услуг. Покупатель всегда стремится к определенному им соответствию цены услуги и ее качества. Интересно заметить, что, как правило, покупатель услуги реже жалуется на ее высокую цену, чем покупатель физического товара. Если он считает цену завышенной, то просто уходит без покупки. Неудовлетворенность услугой ведет, как правило, к большим потерям в доле рынка. Именно поэтому производитель услуг должен как можно точнее выявлять потребности и ожидания своих целевых клиентов.

Совершенствование качества гостиничных услуг является на сегодняшний день наиглавнейшей задачей, необходимой для успешного ведения бизнеса.

Актуальность данного исследования в области анализа качества обусловливается необходимостью в нынешних условиях перехода к рыночным отношениям поиска лучших управленческих решений, совершенствования управления в сфере гостеприимства. Рассмотрение способов анализа качества гостиничных услуг направлено на повышение уровня обслуживания и эффективности производства гостиничных услуг. Развитие рыночных отношений вызывает появление новых задач, что вызывает необходимость совершенствования управления. Важно понимание руководителей гостиниц необходимости постоянно улучшать управление качеством обслуживания, уделять внимание его расширению, реконструкции помещений, внедрению новейших технологий и т.д.

Целью дипломной работы является рассмотрение и изучение проблем анализа качества услуг в управлении гостиничным предприятием. Изучение данной проблемы осуществлялось на примере деятельности одной из самых известных гостиниц города – «Калининград», находящейся в собственности открытого акционерного общества «Калининград» Практическая ценность работы заключается в возможности применения результатов и рекомендаций работы для анализа качества гостиничных услуг в любой гостинице города. О проведении подобных исследований в области анализа качества гостиничных услуг неизвестно, что позволяет сделать вывод об элементах новизны.

В соответствии с поставленной целью в настоящей работе решаются следующие задачи:

- определение понятия качества в индустрии гостеприимства;
- подробное рассмотрение методов анализа качества гостиничных услуг;
- выбор методов анализа качества гостиничных услуг в гостинице «Оренбург», обеспечивающего базу последующего управления качеством услуг и приводящего к повышению качества обслуживания.

Предметом исследования является проблема анализа качества в сфере гостиничного бизнеса.

Объектом исследования является гостиница «Оренбург».

Приложение И (справочное) **Оформление заключения дипломной работы**

Заключение

В наше время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще мы становимся свидетелями того, как открываются новый ресторан или гостиница. Новые концепции создаются с целью максимально полного удовлетворения потребностей определенных групп потребителей. Предприятия создаются, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции и выходит из бизнеса. В гостиничном хозяйстве слово "сервис" означает систему мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих самые разнообразные бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей. И с каждым годом эти запросы и требования к услугам повышаются. И чем выше культура и качество услуг обслуживания гостей, – тем выше имидж гостиницы, тем привлекательнее она для клиентов и, что не менее важно сегодня, – тем успешнее материальное процветание гостиницы.

Важной ответственной задачей для гостиниц является создание репутации предприятия высокого качества обслуживания. Высокое качество обслуживания гостей обеспечивается коллективными усилиями работников всех служб гостиницы, постоянным и эффективным контролем со стороны администрации, проведением работы по совершенствованию форм и методов обслуживания, изучению и внедрению передового опыта, новой техники и технологии, расширению ассортимента и совершенствованию качества предоставляемых услуг.

В условиях сегодняшней конкуренции предприятия индустрии гостеприимства, если они хотят выжить, не могут больше опираться на традиционные неэффективные консервативные формы культуры производства.

Происходящий переход к рыночной экономике, поиск лучших управленческих решений в целях повышения качества гостиничных услуг заставляет высший менеджмент гостиниц обращаться к проблеме анализа качества, что обеспечивает актуальность выбранной темы.

Целью дипломной работы является рассмотрение и изучение проблем анализа качества в сфере предоставления услуг поселения.

В первом разделе разобраны основные теоретические и научно-методические подходы к таким определениям, как модель качества услуг и показатели качества услуги, типология эффективности элементов обслуживания, проанализированы общие формы и методы оценки качества товаров и услуг, совершена общая характеристика методов сбора данных применительно к гостиничному хозяйству.

В процессе выполнения дипломной работы проведен комплексный анализ хозяйственной деятельности ООО «Оренбург». Задачами анализа являются:

- оценка результатов хозяйственной деятельности;
- установление сильных и слабых сторон гостиницы;

- выявление причин снижения уровня заселения гостиницы.

Во втором разделе подробно разобраны структура поселения в гостинице «Калининград» за последние три года, проведен SWOT – анализ, определен индекс потребительской удовлетворенности. Для выяснения состояния дел в области анализа качества услуг на предприятии проанализирована существующая система оценки качества уборки гостиничных помещений.

Основываясь на результатах проведенного анализа в третьем разделе дипломной работы сформулированы основные недостатки предоставляемых ООО «Оренбург» услуг поселения, выявлены их причины и рекомендованы следующие варианты их устранения:

- организация предоставления услуг платной автостоянки;
- кондиционирование выходящих на солнечную сторону номеров;
- тщательный отбор работников на ключевые позиции обслуживания;
- организация предоставления качественных телематических услуг.

В качестве основного решения стоящей перед гостиницей проблемы снижения наполняемости номерного фонда предлагается систематическое проведение анализа качества предоставляемых гостиничных услуг с целью оперативного реагирования на изменяющиеся запросы потребителей. В долгосрочной перспективе упомянутая система позволит создать базу для предоставления услуг более высокого качества по сравнению с конкурирующими аналогами, что в свою очередь, повысит уровень наполняемости гостиницы и финансовые показатели работы ООО «Оренбург».

В ходе подготовки дипломной работы в ней поставлены и решены следующие задачи:

- изучены существующие научные подходы к определению понятия качества, модель качества услуги и ее показатели;
- определены формы и методы оценки качества товаров и услуг;
- проведен анализ хозяйственной деятельности предприятия и установлены его основные возможности и угрозы;
- выявлены основные недостатки и достоинства предоставляемых услуг;
- предложены основные рекомендации по повышению качества гостиничных услуг;
- разработаны основные подходы к аудиту качества услуг и программа контроля качества.

Приведенные в дипломной работе результаты и рекомендации по анализу качества применимы в любой гостинице города, что обуславливает ее практическую ценность.

Приложение К

(справочное)

Образец оформления списка использованных источников пояснительной записки дипломной работы

1 **Российская Федерация. Законы.** Закон об акционерных обществах: [федеральный закон: принят Государственной Думой 24 ноября 1995 года: с изменениями на 7 августа 2001 года, редакция, действующая с 1 января 2002 года] // Российская газета. - 2001. - № 151-152.

2 **Российская Федерация. Законы.** О несостоятельности (банкротстве): [федеральный закон: принят Государственной Думой 27 сентября 2002 года: новая редакция]. – М.: ООО «ТК Велби», 2003. – 160 с.

3 **Российская Федерация.** Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая: [офиц. текст: принят Государственной Думой 21 октября 1994 года: с изменениями и дополнениями на 15 мая 2001 года] // Российская газета. – 2001. - № 103.

4 Трудовой кодекс Российской Федерации: [офиц. текст: принят Государственной Думой 21 декабря 2001 года]. – М.: Издательство ЭКСМО-Пресс, 2002. – 192 с.

5 **СТП 101-00.** Стандарт предприятия. Общие требования и правила оформления выпускных квалификационных работ, курсовых проектов (работ), отчетов по РГР, по УИРС, по производственной практике и рефератов. – Введ. 2001-05-25. – Оренбург: ИПК ОГУ, 2000. – 60 с.

6 **Барнгольц С.Б.** Методология экономического анализа деятельности хозяйствующего субъекта/ С.Б. Барнгольц, М.В. Мельник. - М.: Финансы и статистика, 2003.- 240 с.

7 **Донцова Л.В.** Комплексный анализ бухгалтерской отчетности/ Л.В. Донцова, Н.А. Никифорова. - М.: Издательство «Дело и сервис», 2001.-304 с.

8 Управление организацией: учебник/ Под ред. А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой, Н.А. Соломатина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 669 с.

9 **Дик Е.** Кадровый состав тронулся / Е. Дик // Эксперт-Урал. – 2004. - №13. – С. 24-29.

10 **Керимов В.Э.** Учет затрат на производство продукции / В.Э. Керимов // Все для бухгалтера. - 2004. - № 11. - С.16-32.

11 **Нестеров Л.** Национальное богатство и человеческий капитал / Л.. Нестеров, Г. Аширова // Вопросы экономики. - 2003. - № 2. -С.103-105.

12 **Пестрякова Т.П.** Механизм управления безубыточностью производства на предприятии / Т.П. Пестрякова // Экономический анализ: теория и практика. - 2004. - № 4. - С.52-56.

13 **Самохвалов А.** О стратегии развития производительных сил в России / А. Самохвалов // Рынок ценных бумаг. – 2001. - № 5. - С.99.

14 **Устинова С.** О специфике российского рынка труда / С. Устинова // РЭЖ. – 2004. - №1. – С.94-95.

Приложение Л

(справочное)

Оформление заключительных сведений к дипломной работе

Дипломная работа выполнена мной самостоятельно. Использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

Отпечатано на _____ листах.

Библиография _____ наименований.

Один экземпляр сдан на кафедру.

(дата)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение М

(справочное)

Бланк отзыва научного руководителя дипломной работы

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра управления персоналом

Отзыв научного руководителя дипломной работы

На дипломная работа студента (ки)

(фамилия, имя, отчество)

выполненная на тему: _____

1. Актуальность работы _____

2. Научная новизна работы _____

3. Оценка содержания дипломной работы _____

4. Положительные стороны работы _____

5. Замечания к дипломной работе _____

6. Рекомендации по внедрению дипломной работы _____

7. Рекомендуемая оценка дипломной работы _____

8. Дополнительная информация для ГЭК _____

НАУЧНЫЙ
РУКОВОДИТЕЛЬ _____

(подпись)

(фамилия, имя, отчество)

(ученая степень, звание, должность, место работы)

« _____ » « _____ » 200 ____ г.
(дата выдачи)

Приложение Н
(справочное)
Бланк направления на рецензию дипломной работы

Кафедра управления персоналом _____
« ____ » _____ 200 ____ г.

№ _____

НАПРАВЛЕНИЕ НА РЕЦЕНЗИЮ

УВАЖАЕМЫЙ _____

Направляем Вам на рецензию дипломную работу студента(ки)

_____ (фамилия, имя, отчество)

на тему: _____

Вашу рецензию прошу предоставить не позднее

« ____ » _____ 200 ____ г.
(дата)

Защита дипломной работа назначена на

« ____ » _____ 200 ____ г.
(дата)

Заведующий
кафедрой «Управление персоналом» _____ / _____ /

Секретарь ГЭК _____ / _____ /

Приложение П
(справочное)
Бланк рецензии на дипломную работу

РЕЦЕНЗИЯ

на дипломную работу студента(ки) университета _____

(фамилия, имя, отчество)

(точное название)

выполненный на тему: _____

1. Актуальность,
новизна _____

2. Оценка содержания
работы _____

3. Отличительные положительные стороны
работы _____

4. Практическое значение проекта и рекомендации по внедрению в произ-
водство _____

5. Недостатки и замечания по
работе _____

6. Рекомендуемая оценка выполненной работы _____

РЕЦЕНЗЕНТ _____
(подпись) (фамилия, имя, отчество)

(уч. степень, звание, должность, место работы)

Приложение Р
(справочное)
Бланк справки о результатах внедрения решений,
разработанных в дипломной работе

СПРАВКА

о результатах внедрения решений, разработанных в дипломной работе студен-
том вуза

(ф.и.о. полностью)

В процессе работы над дипломной работой по теме: _____

студент _____ принял непосредственное участие
(ф.и.о.)
в разработке

(перечень разработанных вопросов)

Полученные им результаты нашли отражение в методических разра-
ботках, в докладных и аналитических записках

(наименование органа, организации, предприятия)

В настоящее время методические разработки, включающие результаты
данной дипломной работы, _____

(находятся в стадии внедрения или включены в инструктивные материалы)

Руководитель
организации или подразделения _____

(подпись)

(фамилия, и., о.)

Печать организации

Приложение С
(справочное)
Заключение заведующего кафедрой
о допуске дипломной работы к защите

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра управления персоналом

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Заведующего кафедрой управления персоналом
(наименование кафедры)

(фамилия, имя, отчество заведующего кафедрой)

Рассмотрев дипломную работу студента группы № _____

(фамилия, имя, отчество студента)

выполненный на тему _____

по реальному заказу _____
(указать заказчика, если имеется)

с использованием ЭВМ _____
(название задачи, если имеется)

в объеме _____ листов дипломной работы, отмечается, что работа выполнена в соответствии с установленными требованиями и допускается кафедрой к защите.

Зав. кафедрой _____

«_____» _____ 200__ г.

Приложение Т
(справочное)
Содержание доклада на защите дипломной работы

Требования к докладу на защите дипломной работы:

1. Представление темы дипломной работы.
2. Актуальность проблемы.
3. Предмет исследования.
4. Объект исследования.
5. Цель работы.
6. Задачи исследования.
7. Алгоритм исследования.
8. Дерево целей.
9. Характеристика организации.
10. Организационно-функциональная структура управления.
11. Характеристика выборочной совокупности исследования.
12. Методы исследования.
13. Качественная оценка основных показателей.
14. Полученные результаты.
15. Основные выводы по проблеме.
16. Методические рекомендации.
17. Степень внедрения.
18. Эффективность внедрения.
19. Область применения.
20. Перспективность развития направления.
21. Ответы на замечания рецензента.

Приложение У
(обязательное)
**Бланк заказа предприятия на выполнение
дипломной работы**

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра управления персоналом

(на бланке предприятия)

Предприятие
(организация) _____

_____ (полное название, юридический адрес, телефон)
просит поручить студенту _____

_____ (фамилия, имя, отчество, № группы)
разработать дипломную работу на тему
и направить данного студента в нашу организацию на преддипломную практи-
ку. Руководителем практики от производства назначается _____

_____ (должность, фамилия, имя, отчество)

Руководитель предприятия _____ /фамилия, и., о./
(подпись, печать)

Приложение Ф
(обязательное)

**Бланк заявления студента-выпускника на утверждение
темы и научного руководителя дипломной работы**

«Утверждаю»
Зав. кафедрой «Управление персоналом»
_____ Л.С.Зеленцова
« ____ » _____ 2003 г.

Зав. кафедрой управления персоналом

от студента группы _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу утвердить мне тему дипломной работы

В качестве научного руководителя работы прошу
утвердить _____

(фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание)

(занимаемая должность)

Предполагаемый объект исследования _____

Подпись студента _____

Подпись научного
руководителя _____

Приложение X
(справочное)
Лист нормоконтроля
дипломной работы (проекта)

Дипломник _____
Ф.И.О. _____ группа _____ год _____

выпуска

Тема работы: _____

____ Руководитель дипломной работы _____ (ФИО)

Наименование документа № листа	Содержание замечания	Условная пометка	Предложение

Нормоконтролер
(подпись)

(подпись, дата)

(расшифровка подписи)

Руководитель

(подпись, дата)

(расшифровка подписи)