

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное агентство по образованию РФ

Владивостокский государственный университет  
экономики и сервиса

---

**Н.В. СТАРИЧКОВА**

**Н.В. ЩЕНИКОВА**

# **РУКОВОДСТВО К ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

по специальности

10010365 «Социально-культурный сервис и туризм»

Владивосток  
Издательство ВГУЭС  
2008

В руководстве предлагается примерная тематика выпускных квалификационных работ, основные требования к содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы.

Предназначено студентам специальности 10010365 «Социально-культурный сервис и туризм».

Составители: Н.В. Старичкова, кан. хим. наук, проф.  
Н.В. Щеникова, докт. техн. наук, проф.

Утверждено на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса.

Рекомендовано к изданию методическим советом Института сервиса моды и дизайна ВГУЭС.

© Издательство Владивостокский  
государственный университет  
экономики и сервиса, 2008

## ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях важнейшим аспектом подготовки специалистов для сферы сервиса и туризма является формирование у них таких качеств как самостоятельность и культура научного мышления, способность вести научную и профессиональную деятельность, навыков постановки целей и задач при разрешении проблемных ситуаций в профессиональной сфере. Предприятия социально-культурной и туристской деятельности, становясь объектом товарно-денежных отношений, стремятся обеспечить высокую эффективность работы и конкурентоспособность на рынке услуг. В этой связи существенно возрастает роль специалистов, способных управлять и развивать деятельность предприятия.

Специалист в области туризма должен владеть общими основами науки управления, знаниями и умениями в области стратегии управления персоналом. Значение выпускной квалификационной работы состоит в том, что в процессе ее подготовки выявляется способность выпускника самостоятельно анализировать работу предприятий и организаций, представляющих услуги по реакции, социально-культурному туризму, а также разрабатывать систему управления, которая бы обеспечила эффективность работы.

Выполнение выпускной квалификационной работы предусматривает:

- систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по специальности и применение этих знаний в решении конкретных научных, социально-экономических и управленческих задач;
- развитие навыков самостоятельной работы и овладение методикой исследования и научным экспериментом при решении разрабатываемых в дипломной работе проблем и вопросов.

Выполнение выпускной квалификационной работы дает возможность выявить способность выпускника для самостоятельной работы в условиях рыночной экономики.

Требования к содержанию, объему и структуре дипломной работы (проекта) определяются высшим учебным заведением на основании Положения об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений, утвержденного Минобразованием России, государственного образовательного стандарта по специальности 230500 Социально-культурный сервис и туризм и методических рекомендаций УМО по образованию в области сервиса.

# 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

## 1.1. Цель и задачи

Выпускная квалификационная работа является логическим продолжением и завершением всей предыдущей научно-исследовательской и самостоятельной работы студента в процессе профессиональной подготовки в университете.

Выпускная квалификационная работа ставит перед студентами цель – закрепление навыка самостоятельного выбора организационно-управленческого решения на предприятии социально – культурной сферы и туризма с учетом социально – экономических, политических и экологических факторов внешней среды.

Задачами выпускной квалификационной работы являются:

- изучение состояния вопроса по предмету исследования;
- оценка и прогнозирование основных показателей деятельности туристских предприятий и предприятий индустрии гостеприимства;
- разработка организационно-управленческих решений по совершенствованию деятельности предприятия;
- обоснование эффективности реализации принимаемых решений.

## 1.2. Порядок выбора и утверждения темы

Темы выпускных квалификационных работ определяются выпускающей кафедрой. Студенту предоставляется право выбора темы по предложенному выпускающей кафедрой перечню тем или предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. При выборе темы квалификационной работы студент может руководствоваться собственными научными интересами, ее актуальностью, интересами предприятия, на базе которого студент проходил практику. В этом случае он должен обратиться к заведующему кафедрой с письменным заявлением (Приложение 1), в котором обосновывается целесообразность работы. При положительном решении вопроса тема квалификационной работы включается в перечень тем кафедры. Допускается разработка комплексных тем с привлечением к ее выполнению коллектива студентов с уточнением условий соавторства. Темы квалификационных работ и их руководители утверждаются приказом ректора по представлению заведующего кафедрой (Приложение 2). Уточнение и изменение (корректировка) темы выпускной квалификационной работы после утверждения приказа производится в исключительных случаях по представлению служебной записки, как правило, в первой половине срока дипломного проектирования и утверждается приказом ректора. Выпускная квалификационная работа выполняется

под руководством научного руководителя, который назначается приказом ректора из числа профессоров, доцентов и наиболее опытных преподавателей и научных сотрудников университета, а также высококвалифицированных специалистов – ученых и практиков других учреждений и организаций (институты ДВО РАН, вузы, туристские предприятия, отели, рестораны, санаторно-курортные учреждения) совместно со студентом составляет задание на выпускную квалификационную работу студента по выбранной теме (Приложение 3). Задание и календарный график выполнения выпускной квалификационной работы, подписанные студентом и руководителем, утверждается заведующим выпускающей кафедрой (Приложение 4).

Руководитель оказывает студенту помощь в составлении развернутого плана работы и в подборе базовой литературы, статистических данных и иных фактических материалов, подлежащих сбору, изучению и анализу в дипломной работе. В функции руководителя ВКР входят оказание научно-методической помощи, консультаций и еженедельный контроль за ходом и графиком выполнения работы студентом (Приложение 5), проверка дипломной работы. После просмотра и одобрения дипломной работы руководитель подписывает ее и дает письменный отзыв. Заведующий кафедрой на основании отзыва решает вопрос о допуске студента к защите.

Допускается письменное уведомление о ходе выполнения календарного графика, если студент находится за пределами г. Владивостока. В этом случае на имя заведующего кафедрой направляется справка о выполненном объеме работ, подписанная руководителем дипломной работы (проекта) и заверенная печатью предприятия (организации).

### **1.3. Сбор и обработка материалов ВКР**

Сбор материалов для написания выпускной квалификационной работы целесообразно начинать путем изучения литературы и периодических изданий по данной теме исследования. Квалификационная работа выполняется на конкретных материалах предприятий, фирм и других хозяйствующих субъектов, а также органов государственной власти, управления и контроля.

Выбор объектов и предметов исследования зависит от специализации по которой студент обучается:

□ для специализации «Ресторанный сервис» – предприятия общественного питания;

□ для специализации «Гостиничный сервис» – отели, гостиницы, мотели, базы отдыха, санаторно-курортные учреждения, гостинично-ресторанные комплексы.;

□ для специализации «Туризм» – туристские предприятия (турагентские и туроператорские фирмы). Систематизация данных осуществляется в виде таблиц, текстов, схем, рисунков, анкет результатов социологических исследований.

Обработка полученных данных осуществляется как в течение преддипломной практики студентов, так и во время, отведенное для выполнения дипломной работы. При этом используются методы статистической обработки данных социологических исследований, формализация, системный анализ, факторный анализ и другие. Уровень компетенции студентов во многом определяется тем, как и какими методами он владеет при обработке экономической и управленческой информации.

## **2. СТРУКТУРА И ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Дипломная работа (проект) должна быть выполнена на высоком теоретическом уровне, содержать элементы научного поиска и являться результатом самостоятельного исследования изучаемой проблемы. Дипломная работа базируется на конкретных фактических материалах. В работе обязательно определяется объект и предмет исследования, в качестве которого могут быть любое предприятие, процессы, явления, относящиеся к социально-культурной сфере и туризму. В этой связи основные результаты дипломного исследования должны исходить из реальных задач, стоящих перед фирмой, экономикой региона, края, города, страны, мировой экономикой.

Выполнение дипломной работы состоит из следующих этапов:

- составление программы исследования;
- анализ теоретического обзора информационного материала;
- аналитический обзор темы;
- сбор экспериментальных данных;
- обработка и анализ полученной информации.

Выпускная квалификационная работа включает структурные элементы:

- титульный лист;
- задание на ВКР;
- аннотация (реферат);
- содержание
- введение;
- теоретический раздел;
- аналитический раздел;
- практический раздел (прогнозный);
- заключение (выводы и предложения);
- список использованных источников;
- приложения
- (расчеты, калькуляция, карты, рисунки, фотографии, статистический материал и т.д.)

Структурные элементы перечислены в порядке размещения их в документе.

### **2.1. Требования к содержанию**

Содержание дипломной работы должно иметь логическую последовательность, убедительность и достоверность излагаемого материала, краткость и точность формулировок, целенаправленность, и обосно-

ванность выводов и предложений, направляемых на совершенствование поставленных проблем.

Выводы по каждому разделу излагаются в конце раздела, затем вносятся в заключительную часть дипломной работы. Выводы должны быть основаны на проведенном в работе анализе и завершаться конкретными предложениями, носящими адресный характер тому предприятию, на базе которого выполнялась дипломная работа

### **Аннотация (реферат)**

Аннотация должна быть краткой, отражать основное содержание работы и носить сигнальный характер. Аннотация должна содержать: сведения об объеме работы, количестве иллюстраций, используемых литературных источниках, перечень ключевых слов (5-10), характеризующих содержание работы (в именительном падеже). Текст аннотации отражает объект и предмет исследований, цель работы, полученные результаты и их значение, рекомендации, эффективность и область применения работы. Объем текста аннотации – 1 стр. (Приложение 6)

### **Содержание**

Содержание представляет собой последовательное перечисление наименований разделов (глав), подразделов, а также указаний страниц, на которых размещается начало разделов. В содержание включается список литературы и приложения

### **Введение**

Введение содержит обоснование актуализации выбора темы, определение ее цели, конкретные задачи и методы данного исследования. Объем текста введения 2-2,5 страницы.

### **Теоретический раздел**

Теоретический раздел состоит из трех подразделов. На основе изучения научно-теоретической литературы, нормативных актов, синтеза и контент-анализа студентом освещается уровень разработанности проблемы на момент выполнения дипломной работы. В разделе анализируются статистические, научно-теоретические и практические данные предприятий и организаций, в том числе международных в области туристской деятельности и гостеприимства. В конце каждого подраздела и раздела (главы) делаются промежуточные выводы. В теоретической части работы излагается сущность основных понятий и категорий предмета исследования, дается общая постановка проблемы (вопроса), ее теоретические аспекты, методика и результаты изучения.

В теоретической части работы необходимо раскрыть сущность основных понятий, категорий, обобщить состояние исследуемой пробле-



мы, представить мнение различных авторов на ее существо, изложить собственное отношение к данному вопросу. В разделе необходимо отразить мировую и отечественную практику по данному вопросу, основные закономерности и тенденции развития на современном этапе

Успех написания данного раздела во многом зависит от степени изучения и ознакомления с фундаментальной и периодической литературой по данной проблеме. При написании теоретической части работы и обобщения основных положений исследуемой проблемы не должно быть прямого заимствования текста того или иного автора. Допускаются только цитаты, которые приводятся как подтверждение каких либо положений. Теоретическую часть не рекомендуется перегружать цитатами и высказываниями отдельных авторов. На протяжении всей работы автор (студент) должен высказывать свою точку зрения или в результате полемики поддерживать точку зрения какого либо автора или коллектива авторов.

Объем данного раздела не должен превышать 20-25 страниц.

### **Аналитический раздел**

Аналитический раздел состоит из трех подразделов. На основе изучения научной, теоретической литературы, нормативных документов и иных материалов в аналитической части необходимо проанализировать состояние проблемы применительно к предмету исследования.

Этот раздел включает анализ показателей, характеризующих основные направления деятельности исследуемого предмета в динамике за 3-5 лет. Представленная в работе информация должна быть прокомментирована студентом.

Достоверность и реальность результатов исследования во многом зависит от качества используемой информации и выбранных методов анализа. Она должна быть однородной, сопоставимой и репрезентативной. Представленная в работе экономическая и статистическая информация должна быть прокомментирована студентом. В комментарии необходимо не столько констатировать факты, сколько выявить тенденции и закономерности, влияющие на изменение тех или иных процессов, дать качественную оценку, показать влияние совокупных показателей на конечные результаты работы. Особенно необходимо уделить внимание тем показателям и факторам, которые негативно и (или) позитивно влияли на результаты деятельности исследуемого объекта.

Объем данного раздела составляет 20-25 страниц.

### **Практический раздел**

Практический раздел состоит из трех подразделов. В практическом разделе дается всесторонняя характеристика базового предприятия. Оценивается значимость исследуемой проблемы с точки зрения ее

влияния на организацию и результаты производственно – хозяйственной деятельности туристской организации. Текст этого раздела следует иллюстрировать схемами (например, схема организационной структуры объекта и его управления; схема системы дистрибьюции турпродукта и т.д.), таблицами, графиками, диаграммами, показывающими наглядно предмет, направление и итоги исследования.

Автор разрабатывает основные пути совершенствования деятельности исследуемого предмета. Исходной базой для этой являются выводы, сделанные в аналитической части дипломной работы.

В этот же раздел в зависимости от темы ВКР, могут быть включены «Экологический менеджмент», «Оценка безопасности исследуемого объекта», «Расчет экономической эффективности деятельности предприятий».

Объем данного раздела 20-25 страниц.

### **Заключение**

В заключении автор в тезисной форме отражает основные результаты в соответствии с принятой структурой, целями и задачами уточняет выводы, указывает на степень достижения поставленной цели. Если в процессе исследования были сформулированы конкретные предложения, направленные на улучшение деятельности исследуемого объекта, то они помещаются в заключение после основных выводов. Рекомендации должны носить адресный характер, быть экономически обоснованными. В основной части работы и заключении автором излагает материалы, подтверждающие предполагаемый экономический эффект от внедрения. Если по тому или иному предложению (рекомендации) не может быть рассчитан экономический эффект, то указываются социальная, научная, правовая, национальная и др. ценности внесенного предложения.

В заключении не должно содержаться общих, расплывчатых выводов, а также выводов не вытекающих из содержания проведенного исследования. Объем заключения – 2-3 страницы компьютерного текста.

### **Список используемых источников**

Дипломная работа выполняется на основе глубокого изучения литературных источников. Подбор и изучение литературы для выполнения дипломной работы является одним из важных этапов работы студента. Литература по теме дипломной работы может быть подобрана студентом при помощи предметных и алфавитных каталогов библиотек. Для этих целей могут быть использованы каталоги книг, указатели журнальных статей, специальные библиографические справочники, тематические сборники литературы, периодически выпускаемые отдельными издательствами.

В список литературы включаются все источники, на основе которых автор выполнил работу: монографии, статистические сборники, журналы, газеты, бюллетени нормативных актов, сборники научных трудов, материалы научных и научно – практических конференций. В список используемой литературы также включается литература на иностранном языке, если она использовалась в процессе работы. Необходимо использовать электронные ресурсы, в т.ч. полнотекстовые базы данных ВГУЭС. Кроме того, для выполнения дипломной работы студенту рекомендуется использовать следующие нормативные документы:

- законы Российской Федерации по социально-экономическим вопросам;
- указы Президента Российской Федерации;
- постановления исполнительных органов власти Российской Федерации;
- инструктивные и методические материалы Министерства экономики и развития и других ведомств;
- национальные стандарты и технические регламенты.

Количество источников не ограничивается, однако оно не должно быть менее 40-50.

Оформление списка использованных источников указано в СТП 1.005-2004 «Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части дипломных, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления»

### **Приложение**

В приложении помещаются материалы, которые невозможно использовать в тексте в силу их громоздкости, справочного характера или первичной информации (графики, таблицы, карты, рисунки, расчеты, калькуляции и т.п.).

### **3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Дипломная работа (проект) подлежат обязательному нормоконтролю, который осуществляется в соответствии с СТП 1.005-2004 «Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части дипломных, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления».

В процессе выполнения разделов работы необходимо обратить особое внимание на культуру письма, речи, не допускать грамматических, орфографических и синтаксических ошибок. Текст работы должен быть написан, простым, легко читаемым языком ясным и доступным для восприятия. Текст работы не надо перегружать иностранными словами.

При включении цитат в текст работы необходимо придерживаться определенных правил:

- цитата может быть в виде дословного текста (без сокращения);
- цитата может представлять собой извлечение отдельных фрагментов из основного текста, в этом случае пропущенный текст заменяется многоточием.

Независимо от того, в какой форме цитируется материал необходимо сделать ссылку на его источник. Особенно важна ссылка на приведенную цифровую информацию и фактический материал, заимствованный из литературных источников.

По окончании оформления дипломная работа должна быть сброшюрована.

## **4. РЕЦЕНЗИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Законченная выпускная квалификационная работа подписанная студентом, консультантами и нормоконтролером, предоставляется руководителю. После просмотра и одобрения выпускной работы руководитель подписывает ее и дает письменный отзыв (Приложение 7). Дипломная работа затем направляется заведующему выпускающей кафедрой для принятия решения о допуске к защите. При положительном решении заведующий кафедрой подписывает и направляет дипломную работу на рецензию к рецензенту, утвержденному приказом ректора (Приложение 8).

За две недели до начала защиты дипломных работ студенту, по усмотрению руководителя и заведующего кафедрой, назначается предварительная защита дипломной работы (проекта) на кафедре. График предварительных защит доводится до сведения студентов.

Если заведующий кафедрой не считает возможным допустить студента к защите выпускной квалификационной работы, вопрос рассматривается на заседании кафедры с обязательным присутствием руководителя и оформляется протоколом. На основании протокола издается приказ об отчислении студента из университета.

Для работы в качестве рецензентов могут привлекаться специалисты производства, научных учреждений, преподаватели других вузов. В исключительных случаях рецензентом может быть назначен сотрудник университета, не работающий на выпускающей кафедре. Рецензия составляется по определенной схеме (Приложение 8)

Рецензия должна быть получена не позднее, чем за три дня до защиты, подписана рецензентом и заверена печатью предприятия, на котором работает рецензент. Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. На заседаниях комиссии желательное присутствие руководителя выпускной квалификационной работы выпускника, рецензента.

Студент сдает работу в бумажном и электронном виде секретарю государственной экзаменационной комиссии.

Продолжительность защиты дипломной работы (проекта) не должна превышать 30 минут. Для доклада содержания дипломной работы (проекта) студенту отводится 10-15 минут.

Процедура защиты выпускной квалификационной работы включает в себя:

□ презентацию основных результатов исследований, в которой отражены актуальность темы, цели, задачи, методы и результаты исследования, их обоснование и предложения по внедрению результатов ра-

боты (в процессе презентации студент использует мультимедиа, раздаточный матери);

□ вопросы членов Государственной экзаменационной комиссии и других присутствующих лиц студенту по содержательной части ВКР;

□ отзыв руководителя и рецензента (с ними студент должен ознакомиться до защиты);

□ ответы на замечания руководителя и рецензента.

После защиты выпускной квалификационной работы Государственная экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает результаты. ГЭК может отметить значимость проведенного исследования, рекомендовать для дальнейшего использования полученных результатов в научных и практических приложениях, для публикации, применения в учебном процессе и т.д. Решение об оценке работы выносится простым большинством голосов.

По положительным результатам итоговой государственной аттестации Государственная аттестационная комиссия принимает решение о присвоении выпускнику квалификации «Специалист по сервису и туризму».

## 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Результат защиты дипломной работы определяется дифференцировано оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Основными критериями при оценке выпускной работы являются:

- актуальность темы;
- умение поставить цель и сформулировать задачи, связанные с ее реализацией;
- умение систематизировать и обобщать информацию;
- умение выявлять проблемы практического характера при анализе конкретных ситуаций;
- владение навыками самостоятельности исследования;
- обоснованность выводов и предложений;
- глубина раскрытия темы;
- способность кратко и ясно излагать свои мысли и аргументировать свою точку зрения.

Дипломная работа оценивается по совокупности качества содержания, оформления работы, доклада, презентационного материала, ответов на вопросы и на замечания рецензентов. Оценка выносится членами ГЭК после обсуждения защиты.

Дипломная работа оценивается по совокупности качества содержания, оформления работы, доклада, презентационного материала, ответов на вопросы и на замечания рецензентов. Оценка выносится членами ГЭК после обсуждения защиты вк с учетом нижеследующих критериев.

Оценка **«отлично»**. Работа соответствует заданию. Работу характеризуют: полнота анализа и обоснованность разработанных предложений грамотность, логичности изложения, характер и масштабность используемой литературы источников, аргументированность выводов научная новизна. Оформление работы в соответствии с требованиями. Достаточное количество иллюстративного материал Доклад раскрывает содержание работы, ответы на вопросы полные и четкие.

Оценка **«хорошо»**. Соответствие с критерием м в п. 1 при достаточной глубине раскрытия темы. Однако имеются некоторые погрешности, не носящие принципиального характера. Ответы получены в основном на все вопросы членов ГЭК.

Оценка **«удовлетворительно»**. Поверхностное выполнение одного из разделов. Не исследована история рассматриваемых вопросов или недостаточно полно проанализировано современное состояние. Привлечен небольшой объем фактического материала и его анализ выполнен на уровне констатации фактов или выводы расплывчаты, предло-

жения не конкретны, не обоснованы. Работа оформлена небрежно. Оценка работы рецензентом «удовлетворительна», в рецензии есть замечания, некоторые из них принципиального характера.

Оценка **«Неудовлетворительно»**. Разделы выполнены поверхностно. Имеются принципиальные замечания у рецензента, работа оценена им «неудовлетворительно». Доклад слабо раскрывает тему выпускной квалификационной работы, иллюстрированный материал поверхностный. Не получены ответы на все вопросы членов ГАК.

Если студент получил оценку «неудовлетворительно» при защите выпускной квалификационной работы, то он отчисляется из университета.

Государственная комиссия решает, может ли студент при восстановлении представить к повторной защите ту же работу с доработкой, определяемой комиссией, или обязан выполнить работу по новой теме.



## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

СТП 1.112-2003 «Система вузовской учебной документации. Итоговая государственная аттестация выпускников. Виды и требования». Стандарты Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – Владивосток: Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, 2003. – 28 с.

СТП 1.005-2004. Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части дипломных, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления. Владивостокского государственного университета экономики и сервиса \ Авт.-сост. Н.И. Попова. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2004. – 44 с.

СТП 1.214-2005 Система вузовской учебной документации. Учебно-практические издания. Руководство к написанию выпускной квалификационной работы. Структура и форма представления. Стандарты Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – Владивосток: Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, 2005. – 9 с.

Государственный образовательный стандарт Высшего профессионального образования по специальности 230500 (10010365) «Социально-культурный сервис и туризм». – Москва, 2000.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## Приложение 1

*Форма заявления студента  
на закрепление темы выпускной  
квалификационной работы*

Заведующему кафедрой

\_\_\_\_\_ (наименование кафедры)

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

от студента гр. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

### Заявление

Прошу закрепить за мной выпускную квалификационную работу (дипломную работу (проект)) на тему \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ рабочее полное название темы

Руководитель темы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, звание

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 г.

\_\_\_\_\_ личная подпись студ.

### Примерная тематика выпускных квалификационных работ

#### Специализация «Туризм»

1. Особенности организации научно-просветительской деятельности на территории Лазовского заповедника.
2. Географические и культурно-исторические предпосылки взаимодействия России и Китая в сфере туризма.
3. Разработка экскурсионного маршрута «Экологическая тропа Борисовского плато».
4. Методы продвижения туристских услуг г. Санкт-Петербурга на рынок Приморского края.
5. Обоснование и разработка индивидуальных туров в США для российских потребителей.
6. Обоснование и разработка паломнического тура в Приморском крае.
7. Туристские центры Дальнего Востока и перспективы их развития.
8. Культура и традиции народа, как основа разработки познавательных туров в Китай.
9. Перспективы развития рекреационной деятельности на островах залива Петра Великого (о. Путятин и о. Аскольд).
10. Обоснование и разработка экологических туров по Приморью для японских туристов.
11. Особенности формирования экологических маршрутов в Приморском крае.
12. Программный подход к развитию туризма в муниципальном образовании (на примере Хасанского района).
13. Особенности использования природных рекреационных ресурсов Приморского края в современных экономических условиях.
14. Оценка ресурсов Приморского края для развития дайвинга.
15. Особенности оценки и использования ресурсов Приморья для организации спортивно-оздоровительного туризма.
16. Особенности организации и предоставления услуг праздничными агентствами.
17. Ресурсы Приморского края как основа для перспективного развития рекреационной отрасли Приморского края.
18. Особенности организации экскурсионного обслуживания в г. Владивостоке.
19. Организация детского туризма в Приморском крае.
20. Экологический туризм как фактор устойчивого развития в Приморском крае.

21. Маркетинговые исследования культурного досуга в г. Владивостока.
22. Международный выставка Дальтур как инструмент продвижения туристского продукта.
23. Особо охраняемые природные территории Приморского края как объекты экотуризма.
24. Музей как объект и субъект туристско-экскурсионной деятельности (на примере музея им. Арсеньева).
25. Проблемы и перспективы использования анимации в санаторно-курортных учреждениях Приморского края.
26. Природно-рекреационные ресурсы северных районов Приморского края как основа для организации промыслового туризма (на примере Тернейского района).
27. Перспективы развития событийного туризма в г. Владивостоке
28. Обоснование и проектирование культурного центра «Deutsch Haus».
29. Религиозные течения как ресурс паломнических туров в Приморском крае.
30. География отдыха Азии: сравнительная характеристика въездного туризма на примере Южной Кореи и Арабских Эмиратов.
31. Выставочная деятельность как эффективность средство продвижения турпродукта.
32. Обоснование и разработка анимационной программы для базы отдыха «Портовик».
33. Экологический туризм в Якутии: настоящее и будущее на российском туристском рынке.
34. Сравнительный анализ услуг баз отдыха г. Находка.
35. Рафтинг в развитии водного туризма в Приморском крае.
36. Разработка экологического тура для иностранных туристов в Приморском крае.
37. Природно-ориентированный туризм на лососевых реках Камчатки.
38. Особенности адаптации молодых специалистов ВГУЭС в туристской фирме.
39. Немецкое историко-культурное наследие-инструмент развития культурного туризма.
40. Разработка и продвижение анимационной шоу-программы «Пятачок Forever» для деревенского подворья в с. Кронштадка.
41. Природный потенциал Приморского края как основа для развития экологического туризма.
42. Состояние и перспективы развития международного туризма: Япония и Россия.

43. Стратегия развития туристско-рекреационного комплекса «Русский».
44. Анализ ресурсов и развитие водных видов туризма Приморского края.
45. Культурно исторический потенциал г. Владивостока как объект показа для японских туристов.
46. Анализ рынка и организация продаж лечебно-оздоровительных туров в Китай (на примере г. Даляня).
47. Разработка этно-экологического тура на острове Сахалин.
48. Анализ качества туристских услуг фирмы ООО «Мирабель Тур» г. Владивосток.
49. Обоснование перспектив развития и продвижения туристско-экскурсионных услуг г. Арсеньева на рынок Приморского края.

#### **Специализация «Гостиничный сервис»**

1. Роль персонала в повышение качества услуг в туристском предприятии.
2. Анализ и управление спросом на санаторно-курортные услуги (на примере ООО «Океанский военный санаторий») г. Владивосток.
3. Анализ качества услуг отеля «Хендэ».
4. Оценка сервисного обслуживания в санаторно-курортном учреждении Приморского края.
5. Оценка культурно-развлекательной деятельности в санаторно-курортном учреждении Приморского края.
6. Методы оценки персонала в гостиничном предприятии.
7. Анализ услуг отеля «Гавань» и их диверсификация.
8. Обоснование проектирования историко-культурного центра при музее «Автомотостарины» г. Владивосток.
9. Прогнозирование потребностей кадров для средств размещения г. Владивостока.
10. Формы и методы реализации санаторно-курортного продукта на внутреннем рынке Дальневосточного региона.
11. Методы повышения уровня кадрового обеспечения гостиничного предприятия.
12. Качество услуг гостиниц г. Владивостока как основа обеспечения конкурентных преимуществ.
13. Анализ влияния дополнительных услуг на конкурентоспособность гостиничного комплекса.

#### **Специализация «Ресторанный сервис»**

1. Эффективность услуг кейтеринга г. Владивостока.
2. Мерчандайзинг на рынке услуг питания г. Владивостока.

3. Современное состояние управления качеством школьного питания в г. Владивостоке.
4. Продвижение услуг ресторана «Джосер» (г. Владивосток).
5. Социологические исследования школьного питания (на примере Кавалеровского района).
6. Питание как инструмент эффективного образования (на примере г. Артема).
7. Кафе и бары г. Владивостока: современное состояние и перспективы развития.
8. Стимулирование сбыта услуг в гостинично – ресторанном комплексе г. Владивостока.
9. Разработка бизнес-плана предприятий общественного питания русской национальной культурой.
10. Персонал ресторана и его роль в повышении эффективности деятельности.
11. Перспективы и тенденции развития сетевых предприятий общественного питания г. Владивостока.
12. Культура застолья и ее роль в формировании личности молодого человека.
13. Оценка организации питания в санаторно-курортных учреждениях.
14. Роль персонала в формировании ресторанного продукта.
15. Современное состояние услуг питания в ресторанах японской кухни г. Владивостока.
16. Структура и качество питания в санаторно-курортных учреждениях.
17. Информационно – финансовое обеспечение ресторанного бизнеса г. Владивостока.

## Приложение 3

*Форма бланка задания  
на выпускную квалификационную работу*

Федеральное агентство по образованию РФ  
Владивостокский государственный университет  
экономики и сервиса

Институт \_\_\_\_\_  
наименование института

Кафедра \_\_\_\_\_  
наименование кафедры

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
И.О. Фамилия  
личная подпись

\_\_\_\_\_ дата подписи

### ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу (**дипломная работа (проект)**)

Студенту \_\_\_\_\_

1. Тема проекта (работы) \_\_\_\_\_

Утверждена приказом по институту № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

2. Срок сдачи проекта (работы) \_\_\_\_\_

3. Тема специальной главы \_\_\_\_\_

4. Проект (работа) представляется;

а) пояснительной запиской

5. Содержание пояснительной записки

6. Перечень графического материала с указанием его количества \_\_\_\_\_

7. Консультанты по разделам проекта (работы) \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.  
Дата выдачи задания

\_\_\_\_\_ Руководитель дипломного проекта

## Приложение 4

Форма бланка календарного графика

Владивостокский государственный университет  
экономики и сервиса

Институт \_\_\_\_\_  
наименование института

Кафедра \_\_\_\_\_  
наименование кафедры

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
И.О. Фамилия  
личная подпись

\_\_\_\_\_ дата подписи

### КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК

выполнения дипломной работы (проекта)

Тема \_\_\_\_\_

Студент \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

Наименование раздела	Объем в % от ДП (ДР)	Срок исполнения	Подпись руководителя

Руководитель работы (проекта) \_\_\_\_\_  
подпись И.О. Фамилия

Студент \_\_\_\_\_  
подпись И.О. Фамилия



## Приложение 5

*Примерный график выполнения  
выпускной квалификационной работы  
для студентов специальности  
«Социально-культурный сервис и туризм»*

№	Наименование этапа	Примерные сроки окончания этапов работы
1	2	3
1	Выбор и согласование темы ВКР	До выхода на преддипломную практику
2	Выдача индивидуального задания на преддипломную практику.	До выхода на преддипломную практику
3	Утверждение тем ВКР	После сдачи государственного экзамена
4	Составление задания для написания работы. Разработка плана выпускной квалификационной работы	Первая неделя дипломного проектирования
5	Завершение подбора и изучения литературы по исследуемой теме	Пятая неделя дипломного проектирования
6	Завершение сбора практического материала, его обработка и анализ	Седьмая неделя дипломного проектирования
7	Написание введения и теоретической части дипломной работы	Седьмая неделя дипломного проектирования
8	Написание аналитической части дипломной работы	Восьмая неделя дипломного проектирования
9	Написание практической части дипломной работы	Десятая неделя дипломного проектирования
10	Написание заключения, оформления дипломной работы и представление ее научному руководителю	Одиннадцатая неделя дипломного проектирования

1	2	3
	Проведение нормоконтроля на выполнение требований СТП 1.005-2004. Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части дипломных, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и форма представления.	Одиннадцатая неделя дипломного проектирования
11	Представление окончательного варианта работы на кафедру. Подготовка доклада и иллюстрированного материала по дипломной работе.	Двенадцатая неделя дипломного проектирования
13	Подготовка проекта приказа о допуске к защите ВКР и назначение рецензентов	Десятая неделя дипломного проектирования
14	Защита ВКР	Согласно графику защиты

### **Аннотация (реферат)**

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников, приложений. Общий объем работы составляет 90 страниц. Дипломная работа содержит 22 рисунка, 15 таблиц.

Список литературы представлен 62 источниками периодической, неперiodической литературы, данных сети Интернет, статистических сборников.

Ключевые слова: система управления качеством, техническое качество, функциональное качество, восприятие и оценка потребителем качества гостиничных услуг, процессный подход, корпоративная система стимулирования качества.

Объектом данного исследования является управление качеством гостиничных услуг. Предметом – оценка системы управления качеством услуг отеля «Гавань».

Цель дипломной работы – на основе исследования зарубежного и отечественного опыта проблем управления и обеспечения качества гостиничных услуг произвести оценку качества услуг отеля «Гавань» и разработать рекомендации по совершенствованию системы управления качеством услуг в отеле «Гавань».

В ходе исследования был проведен анализ системы управления качеством в отеле «Гавань»; определена технология процессов обслуживания потребителей, на основе которой разработаны технологические стандарты; проведен анализ технического качества и факторов, оказывающих влияние на функциональное качество с выявлением основных недостатков; обработаны гостевые анкеты и определены слабые места гостиничного предприятия с точки зрения потребителей; разработана анкета для потребителей, которая заменит существующую анкету; рассчитан показатель самооценки персонала.

На основании полученных результатов разработаны рекомендации, которые могут быть использованы для совершенствования системы управления качеством данного гостиничного предприятия.

## Приложение 7

*Форма отзыва руководителя  
на выпускную квалификационную работу*

### ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу (ДП, ДР)

Студента (ки) \_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество

группы \_\_\_\_\_ кафедры \_\_\_\_\_  
полное наименование кафедры

института \_\_\_\_\_  
полное наименование института

Владивостокского государственного университета экономики и сервиса

На тему \_\_\_\_\_

полное название темы согласно приказа

Выпускная квалификационная работа содержит пояснительную записку на \_\_\_\_\_ страницах, в т.ч. \_\_\_\_\_ таблиц, \_\_\_\_\_ рисунков.

#### Содержание отзыва

Руководитель должен изложить в отзыве:

- сведения об актуальности темы выпускной квалификационной работы (ДП, ДР);
- особенности выбранных материалов и полученных решений (новизна используемых методов, оригинальность поставленных задач, уровень исследовательской части);
- соответствие проекта заданию и техническим требованиям;
- достоинства и недостатки ДП (ДР);
- владение методами сбора, хранения и обработки информации, применяемыми в сфере его профессиональной деятельности;
- владение современными методами проектирования;
- умение анализировать и прогнозировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием методов и средств анализа и прогноза;
- владение применяемыми в сфере своей профессиональной деятельности компьютерными средствами;
- оценку полученных результатов при решении задач экономической части и безопасности жизнедеятельности с точки зрения обоснованности и достоверности;

- практическую ценность ДП (ДР);
- оценку подготовленности студента, инициативности, ответственности и самостоятельности принятия решений при решении задач ДП (ДР);
- соблюдение правил и качества оформления пояснительной записки, чертежей;
- умение студента работать с литературными источниками, справочниками и способность ясно и четко излагать материал;
- умение организовать свой труд и другие требования к выпускнику, если они зафиксированы в ГОС.

Руководитель выставляет общую оценку выполненной выпускной квалификационной работе (ДП (ДР)) (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) и принимает решение о возможности присвоения дипломнику квалификации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ указывает квалификацию выпускника и специальность

Руководитель дипломного проектирования \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ фамилия, имя, отчество, ученая степень, звание, должность

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 г.

\_\_\_\_\_  
Подпись, заверенная печатью  
по месту работы, руководителя

## Приложение 8

*Форма рецензии на выпускную квалификационную работу*

### РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу (ДП, ДР)

Студента(ки) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ фамилия, имя, отчество

группы \_\_\_\_\_ кафедры \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ полное наименование кафедры

института \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ полное наименование института

Владивостокского государственного университета экономики и сервиса  
На тему \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ полное название темы согласно приказу

Выпускная квалификационная работа содержит пояснительную записку на \_\_\_\_\_ страницах, в т.ч. \_\_\_\_\_ таблиц, \_\_\_\_\_ рисунков.

#### Содержание рецензии

Рецензент должен сосредоточить внимание на качестве выполненной работы и изложить в рецензии:

- характеристику выпускной квалификационной работы (дипломной работы (проекта)) в целом и отдельных его разделов, научный (технический) уровень работы, соответствие последним достижениям науки и техники, актуальность темы ДП (ДР), новизне предложенных методов решения задач. При этом особо отмечаются разработки, которые отличаются самостоятельностью решений, сложностью реализации, а также те разделы, которые требуют доработки;

- соответствие выпускной квалификационной работы (ДП (ДР)) заданию. Следует указать те вопросы, которые не получили достаточного освещения в ДП (ДР), либо совсем отсутствуют. Все составные части работы подлежат подробному рассмотрению. Особо следует остановиться на:

- теоретической подготовке выпускника и его умения самостоятельно использовать полученные теоретические знания при решении конкретных задач. Следует отметить те разделы работы, которые характеризуют исследовательские способности выпускника, умение прогнозировать динамику, тенденции развития объекта (процесса, задач, проблем, их систем), пользоваться для этого формализованными моделями (задачами);

- умение корректно формулировать задачи своей деятельности (работы, проекта), устанавливать взаимосвязи, анализировать, диагностировать причины появления проблем;
- необходимо отметить системность, логическую взаимосвязь всех частей выпускной квалификационной работы друг с другом и с более общей задачей (проблемой), ясность изложения материала;
- уровень экономической обоснованности, эффективности решений;
- следует рассмотреть работу с точки зрения завершенности, актуальности и возможности внедрения в практику;
- дать прямую оценку выполненной выпускником работы в соответствии с требованиями ГОС по специальности;
- оценку уровня общей и специальной подготовки выпускника.

Рекомендации рецензента могут относиться как в целом к ДП (ДР), так и к отдельным её частям и разделам. Целесообразно указать предприятия, на которых возможно использование исследований выпускника.

Рецензент должен дать общую оценку выполненной выпускной квалификационной работы (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) и выразить свое мнение о присвоении дипломнику квалификации

\_\_\_\_\_ указывает квалификацию выпускника и специальность

Рецензент \_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество, учёная степень, звание, должность

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 г.

\_\_\_\_\_ Подпись рецензента, заверенная гербовой печатью месту работы руководителя

---

*Примечание: рецензент подписывает пояснительную записку и чертежи. Подпись рецензента заверяется в отделе кадров печатью организации по месту работы рецензента*

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	1
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2. СТРУКТУРА И ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ .....	7
3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ .....	12
4. РЕЦЕНЗИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ .....	13
5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ .....	15
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	17
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	18

Учебно-методическое издание

Нина Васильевна Старичкова  
Надежда Васильевна Щеникова

## РУКОВОДСТВО К ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

по специальности  
10010365 «Социально-культурный сервис и туризм»

В авторской редакции  
Компьютерная верстка Н.А. Игнатьевой

Лицензия на издательскую деятельность ИД № 03816 от 22.01.2001

Подписано в печать 11.02.2008. Формат 60×84/16.  
Бумага писчая. Печать офсетная. Усл. печ. л. .  
Уч.-изд. л. . Тираж экз. Заказ

---

Издательство Владивостокский государственный университет  
экономики и сервиса  
690600, Владивосток, ул. Гоголя, 41  
Отпечатано в типографии ВГУЭС  
690600, Владивосток, ул. Державина, 57