МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ (РИНХ)

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

КАФЕДРА АНТИКРИЗИСНОГО И КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

И.В. Мишурова

Т. Ю. Синюк

ПРОГРАММА И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ПО ПРОХОЖДЕНИЮ СТУДЕНТАМИ

ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ

ВКР (ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ)

**для студентов по направлению 43.03.01 «Сервис»**

Ростов-на-Дону

**2020**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 ПРОГРАММА И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ СТУДЕНТАМИ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ | 4 |
| 1.1 Общие положения | 4 |
| 1.2 Цель и задачи практики | 4 |
| 1.3 Содержание преддипломной практики | 5 |
| 1.4 Рекомендации по руководству практикой | 7 |
| 1.5 Дневник прохождения практики | 9 |
| 1.6 Требования к составлению отчета, порядок его подготовки и сроки защиты | 10 |
| 2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВКР (ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ) | 15 |
| 2.1 Требования к ВКР | 15 |
| 2.2 Структура и содержание ВКР | 17 |
| 2.3 Источники информации и методы выполнения ВКР | 19 |
| 2.4 Оформление ВКР | 20 |
| 2.5 Защита ВКР | 25 |
| 2.6 Подготовка компьютерной презентации. Оформление демонстрационных материалов | 26 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 27 |

**1 ПРОГРАММА И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ СТУДЕНТАМИ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

* 1. **Общие положения**

Преддипломная практика является составной частью учебно-воспитательного процесса «Сервис». На этом этапе за­вершается формирование квалифицированного специалиста, спо­собного решать разнообразные задачи в сфере социально-культурного сервиса и туризма с учетом применения прогрессивных технологий, совершенствования деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги по рекреации, социально-культурному сервису и туризму.

Настоящая программа предназначена для студентов выпускных курсов очного и заочного отделений и руководителей преддипломной практики. Преддипломная практика на очном отделении проводится в те­чение 6 недель после прохождения теоретического курса обучения и сдачи студентами всех экзаменов, зачетов и курсовых работ, пре­дусмотренных учебным планом.

Студенты, не выполнившие программу преддипломной прак­тики без уважительной причины, к выполнению выпускной квалификационной работы не допускаются.

Практика должна способствовать развитию и прояв­лению у студентов творческой и научно-исследовательской инициа­тивы, направленной на удовлетворение потребностей человека в социально-культурных и туристских услугах.

Настоящая программа и указания подготовлены в соответствии с требованиями Федерального Закона РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», Приказа Министерства Образования Российской Федерации «Об утверждении Положения о порядке проведения практики студентов образовательных учреждений высшего профессионального образования», приказа Минобразования РФ от 25 марта 2003 г. № 1155 «Об утверждении Положения об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации», действующих ГОСТов.

В составленной программе и методических указаниях представлены: основные вопросы, освещающие цели и задачи практики, организацию и условия про­хождения студентами преддипломной практики на предприятиях, порядок составления и защиты отчета.

* 1. **Цель и задачи практики**

Цель преддипломной практики - подготовка студента к решению конкретных задач **специалиста по сервису и туризму** и к написанию выпускной квалификационной работы.

Важнейшими **задачами** преддипломной практики являются:

- систематизация и конкретизация теоретических знаний по специальным и общепрофессиональным дисциплинам на основе изучения опыта работы конкретного предприятия;

- применение знаний по созданию условий для формирования рынка услуг социально-культурного сервиса и туризма с учетом применения прогрессивных технологий;

- овладение методами аналитической и исследовательской работы для разработки эффективной стратегии и тактики деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги социально-культурного сервиса и туризма;

- определение системы мер по повышению качества услуг, оказываемых предприятиями социально-культурного сервиса и туризма;

- приобретение опыта работы по обеспечению деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги по рекреации, социально-культурному сервису и туризму;

- ознакомление с назначением, структурой, функциями и задачами конкретного предприятия;

- приобретение навыков принятия управленческих решений в рамках компетенции и осуществление связей с общественностью; участие в работе по подбору, расстановке и повышению квалификации персонала предприятий в сфере социально-культурного сервиса и туризма;

- овладение методами формирования системы межличностного общения;

- исследование и анализ стратегических альтернатив, направленных на повышение эффективно­сти деятельности предприятия;

- участие в научных исследованиях, проводимых на предприятиях;

- изучение, обоснование, разработка и внедрение инновационных технологий в социально-культурный сервис и туризм;

- определение основного направления в выбранной теме выпускной квалификационной работы, сбор необходимых материалов для ее написания.

* 1. **Содержание преддипломной практики**

Преддипломную практику студенты проходят в туристских фирмах, гостиничных, ресторанных и рекреационных комплексах, рекламных и консалтинговых компаниях, офисах сервисных компаний, салонах красоты, спортивных и развлекательных центрах, фирмах по оказанию бытовых услуг, транспортных организациях, архивах, музейно-выставочных и других учреждениях, на базе которых осуществляется подготовка специалистов по соответствующей специализации.

В процессе прохождения предди­пломной практики студент изучает определенные направления деятельности, либо деятельность предприятия в целом. Во время практики студенты вы­полняют обязанности в соответствии с должностными инструкция­ми работников соответствующих отделов предприятия.

Содержание преддипломной практики определяется ее про­граммой, выдаваемой студенту перед прохождением практики. На основании программы студент составляет индивидуальный календарно-тематический план прохождения практики. Индивидуальный календарно-тематический план прохождения практики должен включать изучение вопросов, позволяющих собрать необходимый материал для написания базовой аналитической главы выпускной квалификационной работы (как правило, это вторая глава). Поэтому последовательность изучения тем в индивидуальном календарно-тематическом плане определяется выбранной темой выпускной квалификационной работы.

В плане должны быть указаны: вид работы, рабочее место и количество дней, отведенных для выполнения предусмотренных работ.

Пример 1. Если тема выпускной квалификационной работы **«Разработка стратегии продвижения услуг сервисного предприятия»,** то последовательность изучения тем в индивидуальном календарно-тематическом плане может выглядеть следующим образом (таблица 1):

Таблица 1- Пример оформления календарно-тематического плана

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Тема преддипломной практики** | **Кол-во**  **календарных дней** |
| **1.** | **Общее знакомство с предприятием** | **2** |
| **2.** | **Анализ финансового состояния предприятия** | **6** |
| **3.** | **Стратегический анализ деятельности предприятия** | **10** |
| **4.** | **Сегментация рынка** | **6** |
| **5.** | **Определение каналов сбыта и методов продвижения** | **6** |
| **6.** | **Оформление отчета по преддипломной практике** | **2** |
|  | **Итого:** | **32** |

Пример 2. Если тема выпускной квалификационной работы имеет название **«Разработка проекта по внедрению новой услуги на сервисном предприятии»**, примерное содержаниеиндивидуального календарно-тематического плана может быть такое (таблица 2):

Таблица 2 – Пример оформления календарно-тематического плана

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тема преддипломной практики | Кол-во  календарных дней |
| **1.** | **Общее знакомство с предприятием** | **2** |
| **2.** | **Оценка финансового состояния предприятия и определение резервов** | **5** |
| **3** | **Организационная диагностика предприятия** | **5** |
| **4** | **Анализ системы управления персоналом предприятия** | **5** |
| **5.** | **Оценка конкурентоспособности предприятия** | **5** |
| **6.** | **Анализ стратегических преимуществ предприятия** | **4** |
| **7.** | **Разработка проектного задания** | **3** |
| **8.** | **Оформление отчета по преддипломной практике** | **3** |
|  | **Итого:** | **32** |

Пример 3. Перечень тем в плане для выпускной квалификационной работы на тему **«Анализ и средства повышения эффективности работы гостиницы»** может быть представлен так (Таблица 3):

Таблица 3- Пример оформления календарно-тематического плана

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тема преддипломной практики | Кол-во  календарных дней |
| **1.** | **Общее знакомство с предприятием** | **2** |
| **2.** | **Оценка показателей делового и финансового состояния гостиницы** | **6** |
| **3** | **Построение диагностического профиля** | **5** |
| **4** | **Анализ рыночных возможностей и предложения по укреплению**  **конкурентных позиций** | **6** |
| **5.** | **Оценка конкурентоспособности персонала** | **5** |
| **6.** | **Пути повышения эффективности работы гостиницы** | **5** |
| **7.** | **Оформление отчета по преддипломной практике** | **3** |
|  | **Итого:** | **32** |

Студент начинает практику с общего знакомства с предприятием. Изучаются учредительные документы, выявляется его организационно-правовая форма, определяются основные виды деятельности. Далее необходимо ознакомиться с производством, рассмотреть организационную структуру управления предприятия, выяснить количество и состав структурных подразделений (можно представить схематическое изображение), описать основные бизнес-процессы организации.

Студент должен дать оценку технико-экономических показателей деятельности предприятия с более подробной проработкой тех сторон деятельности, показателей работы, которые непосредственно связаны с проблематикой исследования. При этом необходимо отметить негативные факторы (резервы, «узкие» места, проблемные поля), устранение которых позволит повысить эффективность деятельности.

Важно помнить, что за время преддипломной практики следует собрать весь материал для формирования аналитической главы, чтобы полноценно подготовить базу для заключительного, третье­го раздела основной части выпускной квалификационной работы.

**1.4 Рекомендации по руководству практикой**

Организация и учебно-методическое руководство практикой студентов со стороны университета осуществляется ректором непосредственно через кафедру Антикризисного и корпоративного управления и декана факультета Менеджмента и предпринимательства.

Общее руководство практикой и контроль за ее проведением возлагается на руководителей практики от университета, определенных кафедрой.

Систематическое руководство и контроль за ходом прохождения практики на конкретном предприятии возлагается на руководителя практики от предприятия, который назначается директором предприятия. Наряду с назначением общего руководителя практики от предприятия должны быть выделены также руководители на отдельных рабочих местах.

Перед прохождением практики руководитель практики от университета проводит со студентами инструктивно-методическое занятие, на котором разъясняются порядок прохождения прак­тики, программа практики, а также доводятся требования по ее организации, указания по выполнению индивидуальных заданий, подготовке от­четов, порядок их защиты.

Каждому студенту выдаются следующие документы:

- направление на практику;

- программа практики;

- дневник практики;

**Функции руководителя практики от предприятия**

Руководитель практики от предприятия, назначаемый из числа наиболее подготовленных сотрудников предприятия, обладающий высокими деловыми и моральными качествами:

- составляет календарно-тематического плана прохождения практики студента. В этом плане определяются каждому студенту последовательность изучения темы программы практики, продолжительность, объем и характер работы по каждому участку работы;

- обеспечивает студента рабочим местом и дает необходимые разъяснения практикантам, требует от них своевременного, доброкачественного выполнения работы, предусмотренной планом;

- осуществляет контроль за ходом выполнения программы практики, консультирует по вопросам, связанным с подбором материалов к составлению отчета по преддипломной практике, выпускной квалификационной работы;

- осуществляет проверку отчета о практике студента и подписывает его, даёт развернутую, объективную характеристику о работе студента в период практики.

**Обязанности руководителя практики от кафедры**

Руководитель практики от кафедры обеспечивает:

- консультирование студентов по вопросам практики, по ведению дневников, подбору и обработке материалов к отчету и выпускной квалификационной работы;

- проверку качества работы, выполненной студентами на каждом этапе, консультации проводятся в установленные кафедрами дни;

- проверку отчета о практике в течение 10 дней с момента представления отчета и делает в дневнике заключение о допуске отчета к защите или направлении его на доработку.

**Обязанности студента-практиканта**

Работа каждого студента-практиканта проводится по установленному для него индивидуальному календарно-тематическому плану.

Студент обязан:

- явиться на место практики в срок, установленный для начала прохождения практики;

- выполнять правила внутреннего распорядка, действующего на предприятии и требования трудового законодательства наравне со всеми работниками;

- выполнить работу по утвержденному календарному плану в соответствии с требованиями программы практики и указаниями руководителя практики от предприятия;

- пользоваться консультацией руководителя практики от кафедры и руководителя выпускной квалификационной работы;

- вести ежедневные записи в дневнике с указанием вида и срока проделанной работы и представить его руководителю практики от предприятия для подписи;

- по окончании практики представить на кафедру Антикризисного и корпоративного управления:

1) дневник прохождения практики и характеристику от предприятия о выполнении программы учебной практики, заверенную печатью и подписями руководителя предприятия и руководителя практики;

2) отчет о прохождении практики, содержащий аналитическую главу выпускной квалификационной работы с приложением протоколов, технологических карт, балансов и других отчетных документов, инструкций и методик; формы документов; копии управленческих распоряжений и исходных данных и т.д. по каждой теме программы.

**1.5 Дневник прохождения практики**

По окончании практики студент обязан представить на кафедру Антикризисного и корпоративного управления **дневник** прохождения практики, в котором в хронологическом порядке излагается вся самостоятельная работа студента. Дневник состоит из семи разделов.

В I разделе указываются Ф.И.О. студента, место и сроки прохождения практики, ее руководители. Данный раздел должен быть заверен печатью и подписями руководителя практики от предприятия (в трех местах) и руководителя практики от кафедры.

Во II разделе дневника студента отражается план прохождения практики с указанием наименования работ и даты их выполнения (примеры оформления планов показаны в пункте 3).

В III разделе «Учет прохождения практики» студент записывает тему очередного этапа практики, место выполнения работы и дает краткое описание выполненной работы. Руководитель практики от предприятия один раз в 3-5 дней проверяет эти записи, удостоверяя их своей подписью, и делает соответствующие замечания в IV разделе дневника.

В V разделе студент дает перечень собранных во время прохождения практики фактических материалов, необходимых для написания отчета и выпускной квалификационной работы.

VI раздел заполняет руководитель практики от предприятия. В нем дается общая оценка работы студента и краткая характеристика по этапам выполненных работ. Данный раздел заверяется подписью руководителя от предприятия и печатью.

VII раздел заполняет руководитель практики от кафедры бухгалтерского учета, где дает краткую рецензию на отчет с указанием достоинств и недостатков в прохождении студентом производственной практики. Данный раздел заверяется подписью заведующего кафедрой.

**1.6 Требования к составлению отчета, порядок его подготовки и сроки защиты**

По завершении преддипломной практики студент составляет отчет по итогам практики и представляет его на кафедру.

## Отчет оформляется в соответствии с требованиями, изложенными в следующих документах: ГОСТ 7.32 – 2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления; ГОСТ 7.0.5. – 2008 Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления и др.

В состав отчета входят:

- титульный лист;

- содержание;

- обозначения и сокращения;

- введение;

-основная часть;

-заключение;

-список использованных источников;

-приложения.

Образец титульного листа отчета приведен в приложении А.

Отчет должен быть подписан студентом и заверен руководителем практики от предприятия.

Работа выполняется компьютерным способом на стандартных листах бумаги **формата А4** через **полтора** интервала с использованием шрифта **Times New Roman 14** размера и имеет поля: верхнее, нижнее и левое – **20 мм**, правое – **10 мм**. Основной текст выравнивается по ширине, с отступом первой строки **1,25 см.**

Допускается использование отдельных листов формата А3 для выполнения графиков и отдельных таблиц.

**Общий объем отчета должен составлять не менее 15—20 страниц.**

Все страницы текста отчета имеют **сквозную** нумерацию, начиная с титульного листа и заканчивая последней страницей последнего приложения. Первой страницей считается «титульный лист», второй – «оглавление» работы; третьей – «введение» - на этих листах не проставляется номер страницы, но они включаются в общую нумерацию работы. Поэтому указание страниц начинается не раньше 4-го номера и листа.

Номер страницы проставляется арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки.

В тексте работы необходимо выдерживать абзацы. Абзац состоит из одного или не­скольких предложений, имеющих смысловое единство, и выделяется от­ступом вправо в первой строке на **5** символов. Не рекомендуется делать аб­зацы объемом более **0,5** страницы.

Слова в тексте должны быть написаны полностью, допускаются только общепринятые сокращения (и так далее – и т.д., то есть – т.е., смотри – см).

«Оглавление» представляет собой перечень всех частей отчета со ссылкой на начальную страницу текста. Заголовки «ОГЛАВЛЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЯ», а также названия глав печатаются **прописными** буквами. Остальные названия – **строчными** буквами.

Номера глав и параграфов обозначаются **арабскими** цифрами следующим образом:

- перед названием главы ставится соответствующая **цифра без точки**;

- перед названием параграфа ставятся **через точку две цифры**, вторая из них **без точки** на конце обозначает по­рядковый номер параграфа в пределах данной главы;

Разделы, параграфы, подпараграфы следует записывать с абзацного отступа. Заголовки разделов, в том числе глав, и подразделов (параграфов и подпараграфов), указанные в оглавлении должны быть выделены и **идентично** пронумеро­ваны. Подпараграфы следует использовать очень редко для параграфов с объемом более 15 страниц. Каждый раздел (глава) начина­ется с **новой** страницы, а параграф - на той же странице с отступом в один интервал.

На строке с последним словом названия главы, параграфа, другого элемента оглавления с правой стороны листа указывается **номер страницы**, с которой начинается соответствующая часть работы.

Названия частей отчета в оглавлении и в тексте должны полностью совпадать.

Пример оформления оглавления дан в **приложении Б.**

Если в отчете используется специфическая терминология, а также употребляются малораспространенные сокращения или новые символы, обозначения и т.п., то их перечень должен быть представлен в виде отдельного списка.

Перечень сокращений, символов и специальных терминов составляется и включается в работу, если их общее количество **больше 10** и каждое из них повторяется не менее **3** раз.

В тексте при первом употреблении словосочетания в скобках дается его **сокращение**. Далее данное словосочетание применяется в сокращенном виде. Например, «Федеральный стандарт оценки (ФСО)». Сокращения и их расшифровки располагаются в списке **по алфавиту**.

Часто встречающиеся в выпускной работе **символы** также включаются в данный список с обозначением символа и его значения. Например, NPV - чистый дисконтированный доход, P – прибыль.

К **специальным терминам**, включенным в список, относятся термины, предложенные автором, имеющие множественное толкование, заимствованные из других отраслей науки, не получившие широкого распространения и т.п.

Пример оформления перечня сокращений, символов и специальных терминов приведен в **приложении В.**

В текстовой части отчета содержатся введение, основная часть и заключение.

Во введении определяются цель и задачи прохождения преддипломной практики. Далее в отчете раскрываются организационно-экономическая характеристика предприятия, особенности изучаемого предприятия, а также раскрывается содержание тем, представленных в индивидуальном календарно-тематическом плане.

Внутри отчета могут использоваться перечисления. Перед каждым перечислением следует ставить дефис, или при необходимости ссылки в документе на одно из перечислений, строчную букву (за исключением ё, з, о, г, й, ь, ы, ъ), после которой ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

Пример:

**а)\_\_\_\_\_\_\_**

**б)\_\_\_\_\_\_\_**

**1)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**в)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Каждая глава отчета начинается с нового листа.

Отчет должен быть снабжен необходимыми иллюстрациями (рисунками, схемами, графиками, диаграммами) и таблицами.

Иллюстрации следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором они впервые упоминаются, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в отчете.

Иллюстрации за исключением иллюстраций в приложении следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Слово «Рисунок», номер рисунка и его название помещают внизу рисунка и располагают посредине строки следующим образом:

Рисунок 1 ― Взаимосвязь NPV и IRR

Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случает номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой, например, Рисунок 1.1 - Динамика показателей рентабельности за 2010-2012 гг.

При ссылках на иллюстрации, следует писать «… в соответствии с рисунком 1.2 …».

Название рисунка записывается без кавычек, пе­реносов в словах, **без точки в конце**, **строч­ными** буквами (кроме первой буквы).

Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Рисунок А.3.

Примеры оформления иллюстрации и ссылки на нее представлены в **приложении Г.**

Цифровой и другой материал, содержащийся в отчете, для лучшей наглядности и удобства сравнения представляют преимущественно в виде таблиц. Таблицу размещают после первого упоминания о ней в тексте или на следующей странице. На все таблицы в тексте должны быть ссылки.

Ширина таблицы не должна быть шире полосы набора.

Каждая таблица должна иметь **название и номер**. Название таблицы, выполненное строчными буквами (кроме первой буквы), без кавычек и переносов в словах, **без точки** в конце, следует помещать **над таблицей слева**, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире. Таблица нумеруется арабскими цифрами **сквозной** нумерацией, кроме таблиц, представленных в приложении. Допускается нумеровать таблицы в пределах главы. В этом случае номер таблицы состоит из двух цифр, разделенных точкой. Первая цифра – номер главы, вторая – порядковый номер таблицы внутри главы.

Название таблицы выглядит следующим образом

Таблица 2.1 - Динамика показателей прибыли за 2012-2019 гг.

Допускается применять в таблице одинарный интервал и меньший размер шрифта, чем в тексте. Используется шрифт **Times New Roman 12** размера.

Если таблица одна, то она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица В.1» если она приведена в приложении.

Если цифровые данные в какой-либо строке таблицы не приводятся, то в ней ставится прочерк.

Если таблица не умещается на одной странице, она продолжается на следующей странице.

Название таблицы на последующих страницах не воспроизводится, и для каждого продолжения таблицы делается запись «Продолжение таблицы 2.2».

Не следует вводить в таблицу графу **«№№ п/п»**. Если требуется нумерация строк, то порядковые номера проставляются в первой графе перед заголовком строки.

Единицы измерения табличных данных могут записываться в названии таблицы (если они едины для всех данных таблицы) или выноситься в самостоятельную графу таблицы.

Заголовки граф (колонок) и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки — со строчной, если они составляю одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков точки не ставятся.

Заголовок Итогоупотребляют для частных, промежуточных итогов, заголовок Всего — для общих итогов, суммирующих все слагаемые.

Графы в шапке таблицы могут быть пронумерованы, если на них есть ссылка в тексте или, при сложной структуре заголовка, для переноса номеров вместо заголовка на следующую страницу в продолжающейся таблице.

Единицы физических величин пишутся в виде стандартного обозначе­ния, без предлога **в**, отделяются от заголовка запятой. Например: Сумма, руб.

Примеры оформления таблиц приведены в **приложении Д.**

Последним разделом текстовой части отчета является заключение, в котором формулируются основные итоги проделанной студентом работы (по всем ее разделам), основные предложения.

В процессе прохождения производственной практики студент должен активно использовать не только фактические данные изучаемого предприятия, но и нормативную документацию, учебную и периодическую литературу. После текстовой части отчета приводится список использованных источников.

Список использованных источников оформляется по алфавиту авторов и заглавий с размещением в **начале** списка официальных документов и нормативных правовых актов. Причем, данные документы и акты приводятся в такой последовательности:

* Конституция Российской Федерации;
* федеральные законы;
* законы субъектов Российской Федерации;
* указы Президента Российской Федерации;
* постановления Правительства Российской Федерации;
* инструкции, положения, приказы, указания, письма и т.п. министерств и ведомств.

В конце списка использованных источников указываются - материалы исследуемого предприятия (отчеты, объяснительные записки, выписки и т.д.).

Образец оформления списка использованных источников представлен в **приложении Е**.

К отчету прилагаются документы, собранные студентом по каждой теме программы.

После списка использованной литературы в тексте отчета следуют приложения, в которых дается иллюстративный материал, таблицы, инструктивные материалы, образцы документов, другие материалы, имеющие для работы вспомогательное значение. Число приложений не регламентируется, но оно должно определяться необходимостью решения поставленных задач. В тексте отчета **на все** приложения **должны быть ссылки**. Приложения располагаются в порядке ссылок на них.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху **посредине** страницы **прописными**  буквами слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его **обозначения** в виде **заглавных** букв **русского алфавита,** начинаяс А, **за исключением** букв Ё, З, И, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. На следующей строке строчными буквами (кроме первой буквы) **полужирным** шрифтом симметрично текста указывается название приложения без переноса слов, кавычек и точки в конце.

**Срок проведения защиты отчета** о прохождении преддипломной практики назначается, как правило, в первые дни после ее прохождения. Студентам выставляется отметка по пятибалльной системе. Защиту принимает руководитель практики от кафедры.

На защиту предоставляется отчет о прохождении практики, дневник практики.

После защиты отчет по практике остается на кафедре и студенту на руки не выдается.

**2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ)**

**2.1 Требования к выпускной квалификационной работе**

1.1. Выпускная квалификационная работа выпускника – дипломная работа выполняется по результатам преддипломной практики по тематике, согласованной с руководителем и утвержденной выпускающей кафедрой. Выпускная квалификационная работа (ВКР) может носить также научно-исследовательский характер и выполняться на базе анализа литературных источников и научных разработок.

Работа должна отражать знание социально-культурной сферы и туризма, уровень профессиональной подготовки, владение профессиональными технологиями, умение разрабатывать новые подходы к решению проблем в сфере услуг.

К выпускной работе предъявляются следующие общие требования: актуальность, конкретность, реальность, практическое применение, обоснование эффективности предлагаемых решений.

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде проекта. Проект по специальности «Социально-культурный сервис и туризм» должен решать задачи организации и совершенствования работы сервисного предприятия, разработки мероприятий по обеспечению контроля качества оказываемых услуг, внедрения современных научных знаний, передовых технологий в социально-культурном сервисе и туризме, рекреации и других сферах деятельности.

1.2. **Выпускная квалификационная работа выполняется на примере конкретного предприятия**, должна представлять собой законченную разработку актуальной экономической проблемы, иметь внутреннюю логику, содержать постановку и грамотное решение задач управления, а также оценку их результативности.

Все решения, выводы, результаты должны быть обоснованы путем логического анализа, расчетов, применением апробированных методик, расчетами потенциального эффекта.

1.3. До начала преддипломной практики студент совместно с руководителем должен определить тему выпускной квалификационной работы. Основным критерием при выборе темы выпускной квалификационной работы служит практический интерес для предприятия, на котором проходит практику студент. При выборе темы следует исходить также из того, по какой из них студент может наиболее полно собрать фактический материал, широко использовать практику работы других предприятий и организаций.

Ориентировочные наименования тем выпускных квалификационных работ приведены в **Приложении Ж.** Студент может предложить собственный вариант темы выпускной квалификационной работы в рамках специальности, по которой будет защищаться работа.

1.4. После выбора темы работы студент подает на имя заведующего кафедрой "Заявление" (см. **при­ложение К**). К "Заявлению" может прилагаться "За­явка" предприятия на выполнение студентом конкретной темы выпускной квалификационной работы, которая подписы­вается одним из руководящих должностных лиц пред­приятия (см. **приложение Л**). После рассмотрения "За­явления" и "Заявки" руководителем выпускной квалификационной работы от ка­федры заведующий кафедрой утверждает тему выпускной квалификационной работы.

1.5. Затем, не позднее 2-х недель после начала прохождения преддипломной практики, ру­ководитель выпускной квалификационной работы от кафедры оформляет в 2-х экземпля­рах официальное "Задание" на выполнение выпускной квалификационной работы (см. **приложение М**), подписывает его у заведующего кафедрой. Один экземпляр выдается студенту для приложения к выпускной квалификационной работы, а вто­рой экземпляр остается на кафедре. Тема выпускной квалификационной работы утверждается приказом ректора по университету. Изменение темы выпускной квалификационной работы после издания приказа допускается только в исключительных случаях.

2.2 Структура и содержание выпускной квалификационной работы

Независимо от избранной темы рекомендуется придерживаться приведенной ниже структуры выпускной квалификационной работы:

1. Титульный лист *(****приложение Н****)*
2. Заявление об утверждении темы выпускной квалификационной работы (***приложение К*)**
3. Заявку предприятия на выполнение выпускной квалификационной работы по данной теме (если такая заявка имеется) **(*приложение Л*)**
4. Задание на выполнение выпускной квалификационной работы (***приложение М*)**
5. Отзыв руководителя выпускной квалификационной работы **(*приложение П***)
6. Внешняя рецензия (***приложение Р*)**
7. Акт (справку) о внедрении либо использовании результа­тов выпускной квалификационной работы (если такой документ имеется) (***приложение С***)
8. Реферат **(*приложение Т***)
9. Оглавление (***приложение У*)**
10. Перечень сокращений, символов и специаль­ных терминов (если такой перечень по содержанию выпускной квалификационной работы необходим) (***приложение В***)
11. Основная часть работы, включающую:

введение (***приложение Х*);**

разделы основного текста с разбивкой на под­разделы;

заключение **(*приложение Ц*)**

1. Список информационных источников (***приложение Е*)**
2. Приложения (при необходимости).

Кроме того, на защиту выпускной квалификационной работы должен быть представлен иллюстративный графический материал (выполняется как раздаточный материал на отдельных листах формата А4, либо оформляется в виде мультимедийной презентации).

**Во введении** обосновывается актуальность выбранной темы, ее практическая значимость для предприятия, цель и задачи работы со ссылками на соответствующие теоретические исследования и практический опыт, накопленный в нашей стране и за рубежом (**приложение Х**). **Актуальность** определяется ответами на вопросы: зачем и кому нужны предлагаемые проектные решения. **Объект исследования** – предприятие, на примере которого выполняется работа. **Практическая ценность** определяется достигнутым или потенциально возможным эффектом применения решений или рекомендаций автора. Далее во введении кратко характеризуется объект исследования. Формулируется цель исследования и задачи, решение которых будет способствовать достижению указанной цели. Дается краткое содержание каждого раздела работы.

Из введения должно быть ясно, что выносится студентом на защиту, каковы основные результаты проделанной в процессе написания работы.

**Разделы основного текста** оформляются в виде глав (разделов — по терминологии ГОСТ) и обычно имеют характер: теоретическая (глава 1) аналитическая (глава 2) и проектная (конструктивная) – третья глава.

В **теоретической** главе анализируются методологические подходы и методы решения проблем, поставленных в работе со ссылками на источники.

В **аналитической главе** выпускной квалификационной работы обычно дается технико-экономический анализ объекта исследования с более подробной проработкой тех сторон деятельности, показателей работы, которые непосредственно связаны с проблематикой исследования. При этом должны быть выявлены негативные факторы (резервы, «узкие» места, проблемные поля), устранение которых позволит повысить эффективность деятельности.

В **проектной (конструктивной) главе** выпускной квалификационной работы на базе выводов, содержащихся в аналитической главе, разрабатываются мероприятия, решения, рекомендации, производятся расчеты, в том числе расчеты ожидаемой экономической эффективности предложенных мероприятий и решений.

В качестве **конструктивной главы** может быть представлена новая методика, новая экономико-математическая или логическая модель, новые зависимости, характеризующие исследуемые процессы и явления.

Новыми решениями в проекте могут быть:

* диагностический анализ и вытекающие из него рекомендации,
* постановка задачи управления,
* разработка бизнес-идеи,
* бизнес-план новой фирмы, вида деятельности, филиала, услуги,
* программные средства для решения управленческой задачи,
* разработка технологии управления,
* предложения по изменению структуры организации,
* новая организация производственного процесса,
* описание конкретного бизнес-процесса,
* новая система мотивации или концепция управления производительностью,
* совершенствование системы управления персоналом т.д.

В **заключении** кратко формулируются основные итоги проделанной студентом работы (по всем ее разделам), основные предложения и сообщаются итоговые результаты ожидаемого социально-экономического эффекта от разработок и предложений, рекомендации по возможным направлениям и перспективам развития предприятия **(приложение Ц).**

В **список литературных источников** включаются лишь те источники, которые были использованы при выполнении работы и, данные из которых нашли свое отражение в тексте со ссылкой на источник.

В **приложениях** при необходимости помещаются вспомогательные материалы: таблицы; протоколы, баланс и другие отчетные документы, инструкции и методики; формы документов; копии управленческих распоряжений и исходных данных и т. п.

**2.3 Источники информации и методы выполнения выпускной квалификационной работы**

Информативными источниками для написа­ния первого (теоретического) раздела выпускной квалификационной работы служат официальные сообщения по пробле­ме исследования органов власти Российской Федерации, дискуссионные пуб­ликации в журналах, сборниках, монографиях, а так­же выступления в печати и комментарии специалис­тов за последнее время. Кроме этого, можно исполь­зовать учебники, методические пособия, лекции по теме и ситуации, рассмотренные на семинарских и практических занятиях, информацию, помещенную в сети Интернет.

В качестве источников информации для фор­мирования второго (аналитического) раздела можно использовать проспекты, издаваемые пред­приятиями, пояснительные (объяснительные) части к годовым отчетам, сведения о про­изводственно-хозяйственной деятельности предпри­ятия из форм, представляемых в государственные органы налоговой службы, органы Государственной ста­тистики и другие доступные материалы, в том числе:

* Бизнес-план предприятия.
* Данные государственной статистической от­четности, включая ежемесячный отчет по труду.
* Материалы, представляемые в органы налоговой службы и внутренние регламенты предприятия, включая:

1. Баланс предприятия по форме № 1.
2. Приложения к балансу предприятия.
3. Отчет о финансовых результатах по форме №2.
4. Технологические карты.
5. Должностные инструкции.
6. Кадровые стандарты.
7. Положение об оплате и стимулировании труда.

Этот раздел по содержанию является базой для продолжения иссле­дования и формирования заключительного, третье­го раздела основной части выпускной квалификационной работы.

Кроме этого, в качестве информативных источников для выполнения конструктивного раздела выпускной квалификационной работы можно использовать ре­зультаты, полученные путем проведения опросов, экспертных оценок, анкетирования и других приемов по методикам, представленным во всех дисциплинах учебного плана.

Завершающим разделом достигает­ся цель исследования. Здесь формулируются основные предложения по совершенствованию деятельности компании и оценивается их экономическая и социальная эффективность.

**2.4 Оформление выпускной квалификационной работы**

**Общие требования**

Выпускная квалификационная работа оформляется в соответствии с требованиями, изложенными в следующих документах: ГОСТ 7.32 – 2001. Отчет о научно-исследо­вательской работе. Структура и правила оформления; ГОСТ Р 7.0.5–2008 Биб­лио­гра­фическая ссылка. Общие требования и правила составления.

Работа выполняется компьютерным способом на стандартных листах бумаги **формата А4** через **полтора** интервала с использованием шрифта **Times New Roman 12** размера и имеет поля: верхнее, нижнее и левое – **20 мм**, правое – **10 мм**. Основной текст выравнивается по ширине, с отступом первой строки **1,25 см.**

Допускается использование отдельных листов формата А3 для выполнения графиков и отдельных таблиц.

**Общий объем работы составляет 60—80 страниц.**

Каждый раздел (введение, глава, заключение, список использованной литературы, приложение) начина­ется с **новой** страницы.

Заголовки разделов (глав), параграфов нумеруются арабскими цифрами и печатаются с абзацного отступа.

Заголовки печатаются с прописной буквы **без точки в конце**.

После названия главы через полуторный интервал печатается название параграфа и, далее, через полуторный интервал – текст параграфа. Параграфы внутри главы следуют через **полуторный** ин­тервал после окончания предыдущего параграфа на той же странице, если на ней остается место для текста.

**Название раздела (главы)**, печатается **прописным полужирным** шрифтом с абзацного отступа, без переносов в словах, кавычек, подчеркивания, **без точки в конце.**

**Название параграфа** печатается **строчным полужирным** шрифтом (кроме первой) **с абзацного отступа** по отношению к тексту без переноса слов, подчеркивания, без точки в конце.

Перед названием главы (параграфа) ставится его порядковый номер согласно оглавлению **без точки.**

Не нумеруются названия отдельных элементов выпускной квалификационной работы, расположенные до введения, а также ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ и СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРИЛОЖЕНИЯ.

Подчеркивание заголовков не допускается. Приложения нумеруются последовательно прописными буквами А, Б, В и т.д. или цифрами. Внутри приложений таблицы, рисунки, формулы нумеруются, так же, как и внутри раздела с добавлением буквы «П» перед обозначением приложения. Например, вторая формула первого приложения нумеруется так: (П.А.2).

**Нумерация страниц**

Нумерации в выпускной квалификационной работы подлежат страницы, разделы, подразделы, формулы, иллюстрации, таблицы, приложения, библиографический перечень литературных источников, плакаты.

Все страницы текста выпускной квалификационной работы имеют **сквозную** нумерацию, начиная с титульного листа и заканчивая последней страницей последнего приложения, но сам номер страницы проставляется, начиная с ВВЕДЕНИЯ – это, как правило, 11-13 страница текста в зависимости от того, на скольких страницах написаны отзыв, оглавление.

Номер страницы проставляется арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки.

**Иллюстрации**

Порядок оформления иллюстраций представлен на странице 12.

Примеры оформления рисунков и ссылок на них представлены в **приложении Г.**

**Оформление формул**

Формулы в тексте выпускной квалификационной работы выполняются на компьютере на **отдельных** строках. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. На строке с формулой указывается ее по­рядковый номер в тексте – справа в круглых скобках – и выравнивается по правому краю страницы. Номер формулы со­стоит из цифры, обозначающей номер главы, и цифры (через точку), обозначающей номер формулы внутри главы. Если формул в тексте работы мало (2-3), они могут иметь **сквозную** нумерацию по тексту работы, т.е. быть пронумерованы без указания номера главы в номере формулы.

Перенос в формулах допускается делать на знаках соотношений, на отточии, на знаках умножения в виде косого креста. Перенос на знаке деления не допускается. Математический знак, на котором прерывается формула, должен быть **повторен** в начале второй строки.

Основные обозначения формулы выполняются шрифтом размером **прописных** букв, индексы к основным обозначениям – **подстрочным** шрифтом.

Каждая формула должна быть расшифрована после ее написания следующим образом:

* после формулы ставится запятая, указывается номер формулы;
* на строке ниже ставится слово «где» без двоеточия после него;
* на этой же строке записывается первый символ и далее (через тире) указывается наименование символа, которое начинается со строчной буквы и может располагаться в нескольких строках, в конце наименования символа ставится точка с запятой;
* каждый отдельный символ и его расшифровка записываются, начиная с новой строки. После наименования последнего символа ставится точка.

При ссылках в тексте на формулы указывается ее номер. Например, «... как следует из формулы (2.1) анализируемая зависимость ...», или «эта зависимость была рассмотрена выше (см. формулу 2.1)», или «... анализ зависимости (2.1) показывает, что...».

**Оформление и нумерация таблиц**

Оформление таблиц рассмотрено на странице 13.

Примеры оформления таблиц приведены в **приложении Д**.

Библиографические ссылки

Библиографическая ссылка является частью справочного аппарата документа и служит источником библиографической информации об объектах ссылки. Объектами библиографической ссылки являются все виды опубликованных и неопубликованных документах на любых носителях.

По месту расположения в документе различают:

- внутритекстовые, помещенные в тексте документа;

- подстрочные, вынесенные из текста вниз полосы документа (в сноску);

- затекстовые, вынесенные за текст документа или за его части.

Ссылки различают первичные, которые приводятся впервые в данном документе и повторные, в которых ранее указанные библиографические сведения повторяются в сокращенной форме.

**Внутритекстовую ссылку** заключают в круглые скобки и размещают сразу после ссылки на нее.

Предписанный знак точку и тире, предписанные для разделения библиографических областей заменяют на точку.

Например:

1. Методы управления персоналом описаны в работах авторов (Шапиро, С.А., Основы управления персоналом в современных организациях. Экспресс-курс/С.А., Шапиро, О.В. Шатаева. - М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. – 468 с.).

**В подстрочных ссылках** приводят полностью библиографическое описание книги, на которую дается ссылка, либо недостающие элементы описания. Такая ссылка располагается под текстом на той же странице. Текстовый редактор в пункте меню Вставка, вкладка «Ссылка» дает возможность оформить внутристраничную сноску по этим правилам.

Например:

2

Сергеев В.А. Современные тенденции развития ПИК//Салон красоты. – 2012. -№4. – С. 56-64

или если о данной статье говорится в тексте документа

2

Салон красоты. 2012. №4 С.56-64

Для записей на электронные ресурсы допускается указывать электронные адрес этого ресурса.

Например,

4Официальные периодические издания : электрон, путеводитель / Рос. нац. б-ка, Центр правовой информации. [СПб.], 2012-2013. URL: http://www.nlr.ru/lawcenter/izd/index.html (дата обращения: 25.09.2013)

или если о данной статье говорится в тексте документа

4URL: http://www.nlr.ru/lawcenter/izd/index.html.

**В затекстовых ссылках**на источник, включенный в спи­сок, после упоминания о нем или после цитаты из него в квад­ратных скобках проставляют номер, под которым оно значится в списке. Например: "И.В. Иванов [21] полагает...".

Если в тексте приводят конкретный фрагмент текста документа, то в отсылке указываются порядковый номер и страницы "В исследовании И.В. Иванова [21, С. 54] отражено..."

Если ссылаются на несколько работ одного автора или на работы не­скольких авторов, то в скобках указываются номера этих работ. Например: "Некоторые авторы [21,54,63] дают определение ..."

Если на одной странице дают подряд несколько ссылок на одну ра­боту, то в повторных сносках приводят слова: "Там же" и номер страницы, с которой взята цитата.

**Оформление списка использованных источников**

Рекомендуется представлять единый список литературы к работе в целом. Список обязательно должен быть пронумерован. Каждый источник упоминается в списке один раз, вне зависимости от того, как часто на него делается ссылка в тексте работы.

Наиболее удобным является алфавитное расположение материала, так как в этом случае произведения собираются в авторских комплексах. Произведения одного автора расставляются в списке по алфавиту заглавий.

Официальные документы ставятся в начале списка в определенном порядке: Конституции; Кодексы; Законы; Указы Президента; Постановление Правительства; другие нормативные акты (письма, приказы и т. д.). Внутри каждой группы документы располагаются в хронологическом порядке.

Литература на иностранных языках ставится в конце списка после литературы на русском языке, образуя дополнительный алфавитный ряд.

Для каждого документа предусмотрены следующие элементы библиографической характеристики: фамилия автора, инициалы; название; подзаголовочные сведения (учебник, учебное пособие, словарь и т. д.); выходные сведения (место издания, издательство, год издания); количественная характеристика (общее количество страниц в книге).

Заголовок «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» выпол­няется симметрично текста на первой строке листа. На следующей после заголовка строке указывается порядковый номер и реквизиты источника **(см. приложение Е).** В списке литературы должно быть не менее 25 источников.

**Книга одного автора (монография)**

Анисимов В.М. Кадровая служба и управление персоналом организации. Центр кадрологии и эффективного персонал-менеджмента /В.М. Анисимов. - М.: Экономика, 2009. —704 с.

**Книга двух авторов**

Базаров Т.Ю., Еремен Б.Л. Управление персоналом : учебник для вузов./Т.Ю.Базаров, Б.Л. Еремен. - М.: ЮНИТИ, 2002. — 407 с.

**Описание книги трёх авторов**

Иванова Л. И. Эффективное управление персоналом / Л.И. Иванова, Т. Г. Шишкова. — М.: Книголюб, 2012. — 55 с.

**Описание книги четырёх и более авторов**

Экономика и менеджмент малого и среднего предприятия : учеб. пособие/ [И.В. Мишурова и др.]; под ред. И.В. Мишуровой. — Ростов-н/Д.: Издательство РГЭУ, 2011. — 640 с.

**Описание статьи из периодического издания**

Гембаровский В.Л. Современные подходы к управлению хозяйственной деятельностью гостиничного предприятия // Культура народов Причерноморья. – 2012. - №219. – С.22 - 23

Иванова Л. И. Исследование развития саморегулируемы организаций в России / Л. И. Иванова, Ю. О. Филатова // Вопросы экономики. — 2010. — № 5. — С. 21—30.

**Ссылка на электронные ресурсы**

Объектом библиографической ссылки являются [электронные ресурсы](http://www.lib.tpu.ru/bibref_web.html) локального и удаленного доступа.

Если ссылки на электронные ресурсы включены в массив ссылок, содержащий сведения о документах различных видов, то в ссылках, как правило, указывают общее обозначение материала для электронных ресурсов ([Электронный ресурс]). В примечании приводят сведения, необходимые для поиска и характеристики технических спецификаций электронного ресурса.

Если по экранной титульной странице электронного ресурса удаленного доступа (сетевого ресурса) невозможно установить дату публикации или создания, то следует указывать самые ранние и самые поздние даты создания ресурса, которые удалось выявить. При наличии сведений о дате последнего обновления или пересмотра сетевого документа, их указывают в ссылке, предваряя соответствующими словами "Дата обновления" ("Дата пересмотра" и т.п.).

Для электронных ресурсов удаленного доступа приводят примечание о режиме доступа, в котором допускается вместо слов «Режим доступа» использовать для обозначения электронного адреса аббревиатуру "URL". После электронного адреса в круглых скобках приводят сведения о дате обращения к электронному сетевому ресурсу.

**Электронный ресурс локального доступа**

Д.С. Алексанов, В.М. Кошелев Экономическая оценка инвестиций [Электронный ресурс] / МСХА им. К.А. Тимирязева. - М., 2010. - 1 CD-ROM. - Загл. с этикетки диска.

**Сайт**

Российский государственный экономический университет (РИНХ) [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Ростов-на-Дону, 2013. URL: http://www.rsue.ru/ (дата обращения: 25.09.2013).

**Электронный журнал в целом**

Современный отель: электрон. журн. 2013. Сентябрь URL:http://hotelexecutive.ru/hotanons.php (дата обращения: 25.09.2013).

**Статьи из журналов**

Лисицина Я. Как воспитать культуру управления рисками [Электронный ресурс]// Эффективное антикризисное управление. 2013. N 3. (78) URL: http://www.e-c-m.ru/magazine/78/eau\_78\_222.htm (дата обращения: 25.09.2013).

**2.5 Защита выпускной квалификационной работы**

Условием допуска выпускной квалификационной работы к защите является подготовленный и оформленный текст работы, набор необходимых документов с подписями и печатями (приложения К-П).

Для защиты выпускной квалификационной работы готовится доклад на 5-7 минут, который должен включать основные результаты диагностического анализа и рекомендации по совершенствованию деятельности компании (вторая и третья глава выпускной квалификационной работы) в выбранной предметной области **(приложение Ш**). Для иллюстрации основных положений работы используются рисунки и таблицы, подготовленные в виде раздаточного материала или мультимедийной презентации. После доклада студент отвечает на вопросы.

**2.6. Подготовка компьютерной презентации. Оформление демонстрационных материалов**

Компьютерная презентация применяется на защите выпускной квалификационной работы с целью визуализации информации, содержащей в докладе ее автора, иллюстрации наиболее значимых положений работы.

Число слайдов определяется содержанием выступления автора **(не более 10-15)**, его сценарием. Все слайды должны иметь **прямое отношение** к положениям доклада и активно использоваться в ходе его изложения. **Обязательным**являются титульный слайд. Начинать доклад необходимо с характеристики объекта исследования и далее переходить к основным положениям выпускной квалификационной работы (выводы по второй главе и предложения из третьей главы)

Слайды не следует перегружать информацией, особенно статистической, а также анимационными эффектами, чрезмерной яркостью и многообразием цветовой гаммы.

Демонстрационные материалы дублируют основные слайды компьютерной презентации и выполняются в виде плакатов на стандартных листах бумаги формата А4. В состав демонстрационных материалов входят:

* титульный лист
* плакаты.

Плакат должен иметь заголовок, располагаемый сверху листа сим­метрично изображаемого материала, а так же номер, который ставится внизу посредине листа. Заголовок делается прописными буквами без переноса в словах.

Материал плаката или изображение рисунка, схемы, графика, таблицы и т.п. размещается равномерно по всей площади листа.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

**Образец титульного листа отчета о преддипломной практике студента**

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО «РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ (РИНХ)**»

**ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

**КАФЕДРА АНТИКРИЗИСНОГО И КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

**ОТЧЕТ О ПРАКТИКЕ**

Практика **преддипломная**

База практики:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Выполнил  Группа | *подпись, дата* | И.О.Фамилия |

Направление «Сервис»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Руководитель практики от кафедры  (должность, ученая степень) | *подпись, дата* | И.О.Фамилия |
|  |  |  |
| Руководитель практики от предприятия  (должность) | *подпись, дата* | И.О.Фамилия |

**Ростов-на-Дону**

**202\_**

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

**Образец оформления оглавления отчета о преддипломной практике**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ ………………………………………………………………………..…4

1. ОРГАНИЗАЦИОННО – ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЯ…………………………………………………………………..6
2. АНАЛИЗ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ РЫНКА УСЛУГ общественного питания в РОСТОВЕ-НА-ДОНУ..………...….…14
3. SWOT – АНАЛИЗ ООО «СЕВАН»….……………………………………..…..29
4. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДИВЕРСИФИКАЦИИ………………………34

ЗАКЛЮЧЕНИЕ …………………………………………………………………….45

ПРИЛОЖЕНИЕ ……………………………………………………………………47

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ В  **Образец оформления перечня сокращений, символов и**  **специальных терминов**  **ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ, СИМВОЛОВ, СПЕЦИАЛЬНЫХ**  **ТЕРМИНОВ**  КВТ-Ч - киловатт-час  ВЛО – вышестоящая линейная организация;  ВФО – вышестоящая функциональная организация;  ОТЭП – основные технико-экономические показате­ли;  В – объем валовой продукции;  Н/Ч - норма-час  С - секунды  СУТ. - сутки  Т - тонна  Т.У.Б. - тысяча условных банок  Ц - центнер  Ч/Д - человеко-день  ЧЕЛ. - человек |

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

**Пример оформления страницы текста с рисунками**

В соответствии с рисунком 3.2 место и роль организационных, моральных и материальных факторов стимулирования труда может быть отражена графически следующим образом.

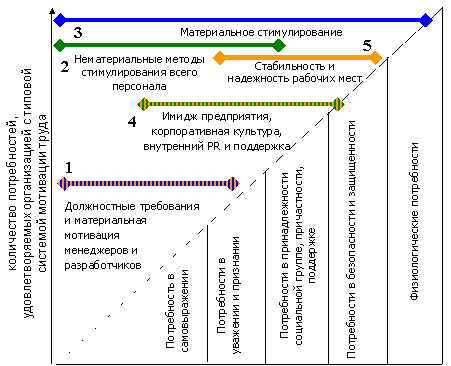


Рисунок 3.2 - Место и роль факторов стимулирования труда

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

**Примеры оформления текста раздела и таблиц**

**2 СИТУАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ ООО «СЕВАН»**

**2.1Общая характеристика ресторана**

Ресторан «Севан» расположен в Северном жилом массиве, который характеризуется удаленностью от центра города, развитой инфраструктурой, большим количеством высотных жилых домов, близостью дачных/загородных поселков, наличием парковых зон.

Анализ сильных и слабых сторон рассматриваемого ресторана представлен в таблице 2.1.

Таблица 2.1 - Анализ сильных и слабых сторон ресторана «Севан»

|  |  |
| --- | --- |
| Сильные стороны | Слабые стороны |
| Производство | |
| * Контроль за уровнем качества производимой продукции * Система контроля качества на входе и выходе * Имеется все необходимое оборудование * Использование только натуральных продуктов * Постоянное «внедрение» новых блюд * Расширение ассортиментных групп с учетом запросов потребителей * «Оригинальная» рецептура * Широкий ассортимент блюд | * Нестабильный уровень качества * Устаревшее оборудование * Высокая себестоимость продукции из-за использования натурального сырья * Устаревший кондитерский цех, требующий расширения площадей * Нехватка складских площадей (сейчас все сырье хранится на производстве) * Нет системы контроля качества обслуживания |
| Персонал | |
| * Постоянное обучение персонала кондитерского цеха (повара, кондитеры, технологи) * Бригадная подготовка (администратор обучает новых официантов) * Низкая текучесть административного персонала (АУП вместе работает 10 лет) | * Премии выплачиваются нерегулярно * Сотрудники, прошедшие обучение, увольняются * Отсутствует обучение АУП * Найм персонала без образования, только с опытом работы (администраторы, зав.производством) * Нехватка кадров * Высокая текучесть персонала |
| Продолжение Таблицы 2.1 | |
| * вместе работает более 10 лет) * Развитая корпоративная культура * Бесплатное питание сотрудников * Скидка для сотрудников на продукцию кондитерского цеха * Возможность карьерного роста * Раз в год выезд на природу команды АУП, вместе отмечают дни рождения, организуют походы в кино * Всех сотрудников директор поздравляет с днем рождения, дарит подарки к праздникам, детям сотрудников * Оплата больничных и отпускных * Официальная зарплата | * Отсутствие контакта между АУП и персоналом зала * Корпоративы для всех сотрудников отсутствуют * Отсутствуют разряды в рамках должностей, нет дифференциации по зарплате * Аттестация не проводилась с 1999 г. * Очень низкий уровень ответственности персонала |
|  | |
| Маркетинг | |
| * Есть сайт с возможностью заказов * Хорошее местоположение * Реклама в журналах и газетах * Скидки для постоянных клиентов на банкеты * Живая музыка | * Отсутствует фирменный стиль * Не проводятся опросы клиентов * Нет программ привлечения клиентов * Юр. название предприятия не «Севан» * Потребитель знаком с продукцией, но не знает производителя * Низкая эффективность рекламы * Отсутствие шоу-программы * Отсутствие акций и спец.предложений, «комплимента» от повара * Отсутствует «обеденное» меню * Фирменные блюда только кавказской кухни |

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

**Пример оформления списка использованных источников**

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 N 197-ФЗ [Электронный ресурс].- URL : http://www.consultant.ru/popular/tkrf/14\_1.html#p45 (дата обращения 25.09.2013)
2. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. – М.: Дашков и К, 2007. – 180 с.
3. Акурова Н., Крупцов А. Азбука ресторанного сервиса. М. ФиС. - 2004.-130с.
4. Базаров Т.Ю., Еремен Б.Л. Управление персоналом: учебник для вузов /Т.Ю. Базаров, Б.Л. Бремен.— М.: ЮНИТИ, 2002. — 407 с
5. Богушева В.И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник /В. И. Богушева.- Ростов н/Д: Феникс. - 2008. - 256с.
6. Веснин В.Р. Управление персоналом. Теория и практика: электронный учебник [Электронный ресурс]. — М.: Проспект, - 1 CD-ROM. - Загл. с этикетки диска. 2009.
7. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: учебник. 7-е изд. М.: Фирма «Гардарики», 2009. - 362 с.
8. Дейнека А.В., Жуков Б.М. Современные тенденции в управлении персоналом: учебное пособие/А.В.Дейнека, Б.М. Жуков. – M.: Академия Естествознания.- 2009. - 403 с.
9. Дятлов, В.А. Управление персоналом: учеб. пособие / В.А. Дятлов.- М.: ПРИОР. - 2009. – 365 с.
10. Егоршин А.П. Управление персоналом: учебник для вузов/А.П. Егоршин. — Н. Новгород: НИМБ, 2008. — 720 с.
11. Лисицина Я. Как воспитать культуру управления рисками/Я. Лисицина [Электронный ресурс]// Эффективное антикризисное управление. 2013. №3 (78) URL: http://www.e-c-m.ru/magazine/78/eau\_78\_222.htm (дата обращения: 25.09.2013).
12. Наволоцкая Я. Е. Руководство современного менеджмента ресторана. Решение проблем день за днем / Я. Е. Наволоцкая. - М.: Вершина, 2006. - 224с.
13. Назаров О. В. 333 хитрости ресторанного бизнеса. М.: ЗАО "Издательский дом Ресторанные ведомости". - 2009. - 256с
14. Никонов В.И. Алгоритмы маркетинга: учебник. М.: Мысль, 2007. 200 с.
15. Основы коммуникаций: учебник / В.Ф. Золотухин, А.А. Павлов и др. / Под ред. проф. М.А. Васика. СПб.: «Питер-М», 2002. 615 с.
16. О ресторане ООО «Севан» [Электронный ресурс] URL: http://sevandon.ru/ (дата обращения 25.09.2013)
17. Ракитина Л. На «автопилоте» не взлетают в бизнес/Л.Ракитина//Управление персоналом. –№13. – 2013.-С.27
18. Терри Т.Т. Парадигмы менеджмента // Менеджмент в России и за рубежом: журнал. 2007. Т. 47, № 3. С. 39-41.
19. Федосеев В.Н., Капустин С.Н. Управление персоналом организации: учебное пособие. Гриф УМО / Федосеев В.Н., Капустин С.Н. - М : Экзамен, 2004. - 368с.
20. Шапиро, С.А., Основы управления персоналом в современных организациях. Экспресс-курс/С.А., Шапиро, О.В. Шатаева. - М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. – 468 с.
21. Яхрома: справочник. Дмитров. 2002. 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

**ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ ДЛЯ СТУДЕНТОВ НАПРАВЛЕНИЯ 43.03.01 «СЕРВИС»**

1. [Совершенствование управления качеством обслуживания на сервисных предприятиях (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme504.html)
2. Совершенствование обслуживания потребителей сервисного предприятия (на примере…)
3. [Пути совершенствования организации обслуживания клиентов туристическими кампаниями (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme505.html)
4. [Совершенствование системы бронирования услуг с целью повышения эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme510.html)
5. Совершенствование организации приема и обслуживания в гостиничном комплексе (на примере…)
6. Организация и технология обслуживания иностранных граждан в гостиницах (на примере …)
7. Пути повышения качества обслуживания на предприятиях общественного питания (на примере…)
8. Разработка и внедрение системы обеспечения безопасности в туристско-гостиничной сфере и оценка ее эффективности (на примере…)
9. Организация внедрения стандартов обслуживания на предприятиях сферы услуг (на примере…)
10. [Совершенствование организации и технологий предоставления экскурсионных услуг сервисного предприятия (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme528.html)
11. Концепция развития региональной сети гостиниц (на примере…)
12. [Совершенствование организации и технологий предоставления услуг средств размещения предприятиями гостиничного комплекса (на примере …)](http://www.prorektor.ru/forma/theme529.html)
13. Проблемы сертификации гостиниц и других средств размещения (на примере..)
14. [Совершенствование организации и технологий предоставления услуг питания (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme530.html)
15. [Разработка рекомендация по совершенствованию деятельности турагента (или туроператора) (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme536.html)
16. [Пути повышения эффективности перевозок при организации и реализации социально-культурных и туристских услуг (на примере определенного вида транспорта) (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme521.html)
17. Совершенствование деятельности свадебного салона (на примере…)
18. Разработка проекта совершенствования деятельности риелторской компании (на примере…)
19. Разработка бизнес-процесса «Обслуживание клиента» для автосервиса (консалтинговой, рекламной или иной сервисной фирмы)
20. [Совершенствование системы развлечений и отдыха на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme538.html)
21. Оценка организации работы конкретной (назвать какой именно) службы в гостинице и пути её совершенствования (на примере…)
22. Совершенствование технологии личных продаж как метода продвижения услуги сервисного предприятия (на примере…)
23. Основные этапы формирования фирменного стиля сервисного предприятия и оценка эффективности его использования (на примере…)
24. Выбор и обоснование методов и способов продвижения услуг сервисного предприятия (на примере…)
25. Разработка ценовой политики в сервисной компании (на примере…)
26. Организация выставочной и презентационной деятельности сервисного предприятия и оценка ее эффективности (на примере…)
27. Организация PR-мероприятия с целью повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере …)
28. Разработка проекта по внедрению новой услуги на сервисном предприятии (на примере…)
29. Разработка проекта по созданию нового предприятия в сфере услуг
30. Анализ региональных тенденций и мировой рынок туристических услуг
31. [Разработка и экономическое обоснование экскурсионного маршрута (на примере …)](http://www.prorektor.ru/forma/theme525.html)
32. [Разработка и продвижение нового туристского продукта (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme526.html)
33. Разработка и продвижение туристского маршрута на внутреннем рынке (на примере …)
34. Разработка и продвижение экологических туров (на примере…)
35. Разработка и продвижение программы в сфере делового туризма (на примере …)
36. Организация специализированной выставки и оценка ее эффективности (на примере…)
37. Организация анимационной деятельности в гостиничном комплексе (на примере…)
38. [Пути повышения эффективности использования информационных технологий сервисными предприятиями (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme508.html)
39. Диагностика состояния сервисного предприятия и повышение эффективности его работы (на примере…)
40. Анализ и совершенствование системы управления сервисного предприятиями (на примере…)
41. Разработка [путей совершенствования организации деятельности сервисного предприятия (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme511.html)
42. Разработка и обоснование системы управления финансовыми ресурсами сервисного предприятия (на примере…)
43. Оценка и повышение экономической эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере…)
44. Совершенствование системы бюджетирования сервисного предприятия (на примере…)
45. Реинжиниринг бизнес-процессов сервисного предприятия (на примере…)
46. Проектирование эффективной организационной структуры управления (на примере…)
47. Оптимизация организационной структуры сервисного предприятия (на примере…)
48. Разработка и реализация стратегии управления сервисной фирмой (на примере…)
49. Стратегия развития предприятия: выбор и обоснование (на примере…)
50. Разработка конкурентной стратегии фирмы (на примере…)
51. Оценка и повышение конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере…)
52. Оценка и повышение конкурентоспособности оказываемой услуги (на примере…)
53. Оценка конкурентоспособности и формирования конкурентных преимуществ услуг сервисного предприятия (на примере…)
54. [Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme499.html)
55. Создание системы управления инновациями на предприятии (на примере…)
56. [Использование инновационных технологий сервисными предприятиями с целью повышения качества обслуживания клиентов (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme507.html)
57. Разработка маркетинговой стратегии сервисного предприятия (на примере…)
58. [Совершенствование маркетинговой деятельности сервисного предприятия (на примере …)](http://www.prorektor.ru/forma/theme513.html)
59. Организация и планирование рекламной деятельности сервисного предприятия (на примере…)
60. [Совершенствование рекламной деятельности сервисного предприятия (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme516.html)
61. Формирование каналов распределения услуг сервисного предприятия (на примере…)
62. Разработка программы маркетинговых исследований рынка (на примере…)
63. Повышение эффективности работы предприятий общественного питания на основе маркетинговых исследований (на примере …)
64. [Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности сервисного предприятия (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme500.html)
65. [Совершенствование коммуникационной деятельности сервисного предприятия (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme502.html)
66. [Создание и функционирование маркетинговой службы на сервисном предприятии (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme544.html)
67. Брэндинг сервисного предприятия и оценка его эффективности (на примере…)
68. Анализ и совершенствование системы управления персоналом сервисного предприятия (на примере…)
69. Анализ и совершенствование системы мотивации персонала сервисного предприятия (на примере…)
70. Формирование системы оплаты труда персонала сервисного предприятия (на примере…)
71. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы адаптации персонала сервисного предприятия (на примере…)
72. Разработка и внедрение внутрифирменных кадровых стандартов на предприятии сервиса (на примере…)
73. Разработка проекта развития ключевых компетенций и повышения уровня мотивации персонала сервисного предприятия (на примере…)
74. Проектирование системы оценки персонала сервисной организации (на примере…)
75. Совершенствование методов оценки персонала как ключевого инструмента управления персоналом сервисного предприятия (на примере …)
76. Анализ состояния и разработка предложений по проведению аттестации персонала на предприятии в сфере услуг (на примере…)
77. Формирование корпоративной культуры сервисного предприятия (на примере…)
78. [Совершенствование корпоративной культуры на сервисном предприятии (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme517.html)
79. Диагностика социально-психологического климата и разработка предложений по повышению эффективности системы управления персоналом (на примере…)
80. Разработка методики подбора и обучения персонала для работы в сфере услуг (на примере…)

ПРИЛОЖЕНИЕ К

**Образец заявления студента на выполнение выпускной квалификационной работы**

|  |
| --- |
| Заведующему кафедрой антикризисного и корпоративного управления,  д.э.н., профессору Мишуровой И. В.  обучающейся группы *МЕНZ-152 Ивановой Виктории Сергеевны* |

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу утвердить тему выпускной квалификационной работы (из перечня, предложенного Университетом): *«Диагностика состояние сервисного предприятия и повышение эффективности его работы».*

Прошу утвердить самостоятельно определенную тему выпускной квалификационной работы: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

Место прохождения преддипломной практики:

ООО «Делис».

Руководителем выпускной квалификационной работы прошу назначить:

*д.э.н., профессора Мишурову Ирину Владимировну.*

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2020г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"СОГЛАСОВАНО"

Руководитель ВКР  *И. В. Мишурова*

"В ПРИКАЗ"

Заведующий кафедрой  *И.В. Мишурова*

ПРИЛОЖЕНИЕ Л

**Образец заявки предприятия на выполнение** **выпускной квалификационной работы**

|  |
| --- |
| Ректору ФГБОУ ВО «РГЭУ (РИНХ)»  д.э.н., профессору Е.Н. Макаренко |

**ЗАЯВКА**

Прошу поручить студентке Вашего университета Ивановой А.И. выполнение выпускной квалификационной работы на тему: «Разработка стратегии развития ресторанного комплекса на основе конкурентного анализа (на примере ООО «Севан»)»

При выполнении выпускной квалификационной работы в процессе преддипломной практики студентка будет обеспече­на необходимыми инструктивными материалами, плановыми и отчетными данными, которыми располагает наше предприятие.

Коммерческий директор ООО «Севан»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.И. Дудков

(подпись)

(Круглая печать)

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г.

ПРИЛОЖЕНИЕ М

**Образец задания на выполнение выпускной квалификационной работы**

**ФГБОУ ВО «РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ (РИНХ)»**

**ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

**КАФЕДРА АНТИКРИЗИСНОГО И КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

«УТВЕРЖДАЮ»

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*д.э.н., профессор Мишурова И. В.*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020г.

**ЗАДАНИЕ**

**на выполнение выпускной квалификационной работы**

Обучающейся Ивановой Виктории Сергеевны, группы МЕНZ-152

1. Тема выпускной квалификационной работы:

«Диагностика состояние сервисного предприятия и повышение эффективности его работы».

1. Срок сдачи студентом законченной ВКР на кафедру «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021г.
2. Исходные данные для ВКР: нормативно-справочная литература, аналитические отчеты и обзоры по динамике в отрасли
3. Структура ВКР:

Введение

1 Теоретические аспекты диагностики состояния сервисного предприятия

1.1 Виды диагностики предприятий в сфере услуг

1.2 Характеристика методов диагностики предприятий в сфере услуг

1.3 Направления и методы повышения эффективности сервисных предприятий

2 Диагностики текущего состояния ООО «Делис»

2.1 Общая характеристика предприятия сферы услуг

2.2 Финансово-экономический анализ деятельности ООО «Делис»

2.3 Конкурентный анализ ООО «Делис»

2.4 Анализ внутренней и внешней среды для ООО «Делис»

3 Рекомендации и предложения по повышению эффективности деятельности ООО «Делис»

3.1

3.2

3.3

Заключение

Дата выдачи задания «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020г.

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И. В. Мишурова

Задание к исполнению приняла \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В. С. Иванова

ПРИЛОЖЕНИЕ Н

**Титульный лист выпускной квалификационной работы**

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО «РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ (РИНХ)»**

**ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

**КАФЕДРА АНТИКРИЗИСНОГО И КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

И.о. зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

к.э.н. Синюк Т. Ю.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**на тему:**

**«ДИАГНОСТИКА СОСТОЯНИЕ СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ И ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЕГО РАБОТЫ»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Выполнила  студентка группы МЕНZ -152 | *подпись* | *В. С. Иванова* |
| Направление | *43.03.01 «Сервис»* | |
| Направленность | *43.03.01.01 «Управление в индустрии гостеприимства и туризма»* | |
| Руководитель выпускной квалификационной работы |  |  |
| *д.э.н., профессор* | *подпись* | *И. В. Мишурова* |

Ростов-на-Дону, 2021

ПРИЛОЖЕНИЕ П

**Образец отзыва научного руководителя**

**ОТЗЫВ**

**руководителя выпускной квалификационной работы студентки**

**группы МЕНZ-152 - Ивановой Виктории Сергеевны**

**Направление подготовки (специальность):** 43.03.01 «Сервис»

**Направленность:** 43.03.01.01 «Управление в индустрии гостеприимства и туризма»

**Тема ВКР:** «**Диагностика состояние сервисного предприятия и повышение эффективности его работы»**

**Актуальность работы**

**Отмеченные достоинства**

**Отмеченные недостатки**

**Работа проверена на наличие заимствований с помощью системы «Антиплагиат ВУЗ».**

**Дата проверки «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.**

По результатам проверки итоговая оценка оригинальности составляет \_\_\_\_%, в том числе оригинальность- \_\_\_\_%, цитирования – \_\_\_\_%.

Заимствования объясняются следующими причинами[[1]](#footnote-1):

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

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

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

**Заключение**

Указанные замечания носят рекомендательный характер, не снижают достоинства работы. Выпускная квалификационная работа *Ивановой Виктории Сергеевны* является самостоятельным, оригинальным, завершенным исследование, соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР, требованиям по порядку размещения выпускных квалификационных работ в электронно-библиотечной системе и их проверке на объем заимствования удовлетворяет в полном объеме. На основании вышеизложенного выпускная квалификационная работа *Колесниковой Виктории Сергеевны* оценивается положительно и рекомендуется к защите.

Руководитель ВКР,

д.э.н., профессор Мишурова И. В.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

С отзывом ознакомлена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Студенка: Иванова В. С. «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2021г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Р

**Образец внешней рецензии**

**РЕЦЕНЗИЯ**

**на выпускную квалификационную работу Ивановой Анны Ивановны на тему: «Разработка стратегии развития ресторанного комплекса на основе конкурентного анализа (на примере ООО «Севан»)»**

Автор выпускной квалификационной работы рассмотрела очень актуальную для любого предприятия тему, так как без стратегии развития сложно обеспечить долгосрочный успех любого бизнеса. Особенно важной является данная проблема в условиях существенного роста конкуренции в ресторанном бизнесе г. Ростова-на-Дону.

Предметом исследования выпускной квалификационной работы является система стратегического управления. Цель работы – анализ конкурентных и стратегических позиций компании и разработка стратегии развития ресторанного комплекса ООО «Севан» - в основном достигнута.

В выпускной квалификационной работе, посредством изучения литературных источников и использования современного инструментария стратегического менеджмента, рассмотрены основные положения теории и практики разработки стратегии развития сервисного предприятия на основе конкурентного анализа.

Разработаны практические мероприятия по улучшению системы управления предприятием по двум функциям: системе стратегического планирования и формированию ассортимента ресторана.

Проведенный во второй главе подробный анализ рынка, конкурентных и стратегических позиций предприятия позволил разработать итоговую таблицу рекомендаций по повышению конкурентоспособности работы ООО «Севан» на ростовском рынке, имеющих прикладной характер и отражающих способности автора к самостоятельной аналитической работе.

В целом ВКР Ивановой А.И. отвечает предъявляемым требованиям и заслуживает оценки «отлично».

Рецензент,

старший экономист ООО «Севан» Г. П. Семенова

(печать организации)

**РЕЦЕНЗИЯ**

**на выпускную квалификационную работу обучающейся**

Ивановой Виктории Сергеевны

Тема работы: «Диагностика состояние сервисного предприятия и повышение эффективности его работы»

Оценка выпускной квалификационной работы (в баллах)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 5 | 4 | 3 | 2 |
| Актуальность темы | + |  |  |  |
| Степень полноты обзора и корректность постановки задач |  |  |  |  |
| Степень комплексности работы, применение в ней знаний, умений и навыков общепрофессиональных и профессиональных дисциплин |  | + |  |  |
| Корректность использования методов исследований, методик, технологий и моделей | + |  |  |  |
| Ясность, чёткость, последовательность и обоснованность изложения | + |  |  |  |
| Оригинальность и новизна полученных результатов | + |  |  |  |
| Качество оформления текстовой части ВКР | + |  |  |  |
| Достаточность и качество иллюстрационной части ВКР, её соответствие текстовой части ВКР | + |  |  |  |
| Возможность использования результатов работы на практике | + |  |  |  |
| Готовность выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности | + |  |  |  |

**Отмеченные достоинства работы**: работа носит практико-ориентированный характер, следует отметить …….

**Отмеченные недостатки**: следовало уделить внимание …...

**Заключение**: в работе затрагивается актуальная тема диагностики деятельности сервисных предприятий, в частности определение направлений повышения эффективности деятельности. Отражена теоретическая база, используются различные виды анализа, а также предложено решение проблем, соответствующие современным условиям. Работа Колесниковой В. С. отвечает всем требованиям и может претендовать на оценку «отлично».

Оценка выпускной квалификационной работы в целом – отлично.

Рецензент: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(учёное звание, степень Фамилия, Имя, Отчество, место работы, должность)*

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (И. О. Фамилия), «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2021г.

С рецензией ознакомлена

Студентка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (В. С. Иванова), «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2021г.

ПРИЛОЖЕНИЕ С

**Образец справки о результатах внедрения**

СПРАВКА

о результатах внедрения решений, разработанных в  
выпускной квалификационной работе студентом

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

(ф. и. о. полностью)

В процессе работы над выпускной квалификационной работой по теме:

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

студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ принял непосредственное участие

(Ф. И. О.)

в разработке\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(перечень разработанных вопросов)

Полученные им результаты нашли отражение в методических разработках, в докладных и аналитических записках \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование органа, организации, предприятия)

В настоящее время методические разработки, включающие результаты данной выпускной квалификационной работы, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(находятся в стадии изучения, внедрения, включены в планы реструктуризации управления, использованы в инструктивных материалах и т.п.)

Директор ………………\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

Название предприятия (подпись)

(Круглая печать)

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Т

**Образец реферата**

**РЕФЕРАТ**

Выпускная квалификационная работа содержит 78 страниц текста, 24 таблицы, 7 рисунков, 27 источников литературы

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ, анализ конкурентоспособности УСЛУГ, РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ, стратегическиЕ целИ, КЛЮЧЕВЫЕ ФАКТОРЫ УСПЕХА РЕСТОРАНА

В первой главе работы рассмотрены теоретические основы стратегического менеджмента с учетом специфики ресторанного бизнеса, конкурентного анализа и методологии его проведения, обозначена важность и необходимость оценки конкурентоспособности продукции и услуг ресторана и определения ключевых факторов успеха, а также показаны основные аспекты проведения SWOT-анализа.

Во второй главе дана общая характеристика изучаемого ресторана, сделан конкурентный анализ рынка в г. Ростове-на-Дону, проведен SWOT-анализ ресторана, анализ ключевых факторов успеха, определены конкурентные преимущества и проблемы в развитии предприятия.

Третья глава содержит рекомендации и предложения по разработке стратегии развития ресторанного комплекса ООО «Севан» на основе конкурентного анализа. В этом разделе была составлена миссия предприятия, дерево целей, определены приоритеты в развитии. Также были рассмотрены матрицы И. Ансоффа, М. Портера, и предложены стратегии: развитие рынка, диверсификации. Проведен расчет экономической эффективности предлагаемых мероприятий.

Предлагаемые рекомендации имеют практический интерес и включены в стратегический план ООО «Севан».

ПРИЛОЖЕНИЕ У

**Образец оглавления выпускной квалификационной работы**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| ВВЕДЕНИЕ | 7 |
| 1 ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ И МЕТОДОЛОГИЯ РАЗРАБОТКИ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ | 9 |
| 1.1 Выбор базовой стратегии роста на основе анализа конкуренции | 9  9 |
| 1.2 Методы исследования конкуренции | 13 |
| 1.3 Определение ключевых факторов успеха | 23 |
| 1.4 SWOT-анализ | 27 |
| 2 СИТУАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ ООО «СЕВАН» | 38 |
| * 1. Общая характеристика ресторана | 38 |
| * 1. Анализ ресторанного рынка г. Ростова-на-Дону | 41 |
| 2.3 Построение конкурентного профиля предприятия и определение  ключевых факторов успеха ресторанного комплекса | 46 |
| 2.4 SWOT-анализ и обоснование приоритетов в выборе стратегии | 64 |
| 3 РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСА | 69 |
| 3.1 Основные элементы стратегии ООО «СЕВАН» | 75 |
| 3.2 Маркетинговая стратегическая программа | 80 |
| 3.3 Оценка эффективности предложенных мероприятий | 85 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 90 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ | 93 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 95 |

ПРИЛОЖЕНИЕ Х

**Образец введения**

**ВВЕДЕНИЕ**

Ни одно предприятие не может достичь превосходства над конкурентами по всем коммерческим характеристикам товара и средствам его продвижения на рынке. В настоящее время в условиях обострения конкурентной борьбы на ресторанном рынке стратегическая ориентация деятельности организации является одним из решающих факторов её выживания и процветания.

Залогом успешной деятельности организации в постоянно изменяющейся и непредсказуемой рыночной обстановке и жесткой конкуренции является выбор приоритетов и выработка стратегии, в наибольшей степени соответствующей тенденциям развития рыночной ситуации и наилуч­шим способом использующей сильные стороны деятельности ресторанного предприятия.

В отличие от тактических действий на рынке, стратегия конкуренции должна быть направлена на обеспечение преимуществ над конкурентами в долгосрочной перспективе, оцениваемой в 3-5 лет. Ключом в решении стратегических задач организации играет стратегическое планирование, т.е. *процесс разработки и поддержания стратегического равновесия между целями и возможностями организации в изменяющихся рыночных условиях.* Целью стратегического планирования является определение наиболее перспективных направлений деятельности организации, обеспечивающих её успех и благосостояние. Существует более широкое понятие «*стратегическое управление*», которое включает в себя и *стратегическое планирование*. Управление несет, как правило, четыре его обобщенные функции – планирование, организацию, мотивацию и контроль. В каждой из них, когда речь идет о стратегическом управлении, в большей или меньшей степени представлена стратегическая ориентация. Но в наибольшей степени это касается планирования, в котором выделяют особый его вид – стратегическое планирование.

В постоянной битве за выживание в долгосрочной перспективе, организация, в том числе ресторан, должна уметь прогнозировать трудности, которые могут возникнуть на её пути в будущем, и свои новые возможности, которые могут открыться для неё в перспективе, что предопределяет актуальность выбранной темы выпускной квалификационной работы.

**Целью** данной выпускной квалификационной работы является разработка стратегии развития предприятия на основе анализа конкурентоспособности продукции и услуг предприятия конкурентов, а также определение рыночных позиций и стратегических целей ООО «Севан», ростовского ресторана.

**Задачами** являются:

* рассмотрение основных направлений развития в ресторана;
* анализ конкурентных позиций ООО «Севан»;
* построение конкурентных профилей и определение ключевых факторов успеха предприятия;
* выбор и обоснование стратегии развития ресторанного комплекса, определение маркетинговой стратегической программы ООО «Севан».

Предметом исследования послужили система стратегического управления и конкурентные преимущества продукции изучаемого предприятия.

Объектом исследования стал ресторан ООО «Севан» в целом.

**Основные результаты** выпускной квалификационной работы выражаются в определении и обосновании стратегии развития, конкурентных позиций предприятия и разработки стратегии маркетинга ООО «Севан».

В первой главе работы рассмотрены теоретические основы стратегического менеджмента с учетом специфики ресторанного бизнеса, конкурентного анализа и методологии его проведения, обозначена важность и необходимость оценки конкурентоспособности продукции и услуг ресторана и определения ключевых факторов успеха, а также показаны основные аспекты проведения SWOT-анализа.

Во второй главе дана общая характеристика изучаемого ресторана, сделан конкурентный анализ рынка в г. Ростове-на-Дону, проведен SWOT-анализ ресторана, анализ ключевых факторов успеха, определены конкурентные преимущества и проблемы в развитии предприятия.

Третья глава содержит рекомендации и предложения по разработке стратегии развития ресторанного комплекса ООО «Севан» на основе конкурентного анализа. В этом разделе была составлена миссия предприятия, дерево целей, определены приоритеты в развитии. Также были рассмотрены матрицы И. Ансоффа, М. Портера, и предложены стратегии: развитие рынка, диверсификации. Проведен расчет экономической эффективности предлагаемых мероприятий.

Предлагаемые рекомендации имеют практический интерес и включены в стратегический план ООО «Севан».

ПРИЛОЖЕНИЕ Ц

**Образец заключения**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Тема выпускной квалификационной работы является актуальной, так как разработка стратегии развития на основе конкурентного анализа является сейчас основным условием успешной работы ресторанного предприятия на региональном рынке.

В первой главе работы рассмотрены особенности стратегического управления ресторанным предприятием, методология проведения конкурентного анализа, подчеркнута необходимость оценки конкурентоспособности продукции, определены типичные ключевые факторы успеха, а также показана методика проведения SWOT-анализа.

Во второй главе дана общая характеристика анализируемого предприятия, проведен ситуационный и конкурентный анализ, в результате которого был сделан следующий вывод: уровень конкуренции на ресторанном рынке г. Ростова очень высок и в прогнозируемом периоде будет расти.

Далее был проведен SWOT-анализ предприятия, в результате которого были выявлены сильные и слабые стороны, угрозы и возможности:

* наиболее сильной стороной предприятия является: хорошее соотношение цены и качества блюд ресторана;
* самой слабой стороной являются: устаревший интерьер ресторана;
* главной угрозой является: жесткая конкуренция;
* самой благоприятной возможностью является: развитие ресторанного комплекса и ассортимента оказываемых услуг.

Третья глава содержит рекомендации и предложения по разработке стратегии развития ресторанного комплекса на основе конкурентного анализа. В этом разделе была составлена миссияпредприятия, которая гласит следующее**:** «Мы предлагаем самые разнообразные блюда и интересные программы нашим постоянным и новым друзьям», далее были выявлены основные финансовые и стратегические цели предприятия.

Затем было построено «дерево целей», состоящее из следующих разделов: миссия организации; цели предприятия; составляющие стратегии предприятия.

Также были рассмотрены матрицы И. Ансоффа, М. Портера и предложены стратегии: развитие рынка и диверсификации. На основе существующих ключевых факторов успеха были разработаны рекомендации по расширению деятельности ресторана и созданию ресторанного комплекса, включающего бар, детскую площадку и летнюю веранду.

Последним пунктом этого раздела была итоговая таблица рекомендаций, в которой отображены необходимые действия, которые нужно осуществить ООО «Севан» для достижения конкретных целей и задач, стоящих перед ним, а также ожидаемые результаты после выполнения этих действий.

ПРОГРАММА И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ПО ПРОХОЖДЕНИЮ СТУДЕНТАМИ

ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ

ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Мишурова Ирина Владимировна

Синюк Татьяна Юрьевна

Ответственная за выпуск

Изд. № . Подписано к печати Объем 2,5 уч.-изд.л.

Печать офсетная. Формат 60\*84/16

Гарнитура «Таймс». Заказ № . Тираж экз. «С»

344002, Ростов-на-Дону, Б. Садовая, 69

РГЭУ (РИНХ). Издательство

Отпечатано в

1. Указываются, если итоговая оценка оригинальности не соответствует установленным значениям. [↑](#footnote-ref-1)