

**Введение**

Выпускная квалификационная работа (далее – ВКР) является обязательной формой государственной итоговой аттестации и выполняется согласно графику учебного процесса. Выпускная квалификационная работа имеет своей целью систематизацию, обобщение и закрепление теоретических знаний и практических умений выпускника, определение степени освоения компетенций, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (далее – ФГОС ВО) и основной профессиональной образовательной программой высшего образования, реализуемой в Мининском университете (далее – ОПОП Мининского университета).

**1. Цель и задачи государственного экзамена**

|  |  |
| --- | --- |
| Цель выполнения выпускной квалификационной работы | Выполнение ВКР является заключительным этапом обучения и имеет своей целью:   * систематизацию, закрепление и расширение теоретических знаний по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и применение этих знаний при решении конкретных практических задач; * развитие навыков ведения самостоятельной работы, овладение методикой исследования и эксперимента при решении разрабатываемых в ВКР проблем и вопросов в соответствии с требованиями ФГОС ВО и ОПОП Мининского университета в разделах, характеризующих области, объекты и виды профессиональной деятельности. |
| Задачи  выполнения выпускной квалификационной работы | При постановке и решении конкретных производственных задач в дипломном проекте студент обязан:   * правильно применять теоретические положения общегуманитарных и естественнонаучных дисциплин; * уметь использовать современные методы технико-экономического анализа; * грамотно выполнять управленческие и организационно-экономические расчеты; * применять передовые приемы исследования, внедрять достижения науки и техники и обосновывать управленческую и экономическую целесообразность их внедрения. |

**2. Требования к уровню подготовки выпускника**

В рамках выполнения выпускной квалификационной работы оценивается степень соответствия практической и теоретической подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач, степени освоения компетенций установленных ФГОС ВО и ОПОП Мининского университета.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО и ОПОП Мининского университета по направлению подготовки 43.03.01 Сервис выпускник должен быть подготовлен к следующим **видам деятельности**:

* научно-исследовательский;
* производственно-технологический;
* сервисный.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО и ОПОП Мининского университета по направлению подготовки 43.03.01 Сервис выпускник должен быть подготовлен к решению следующих **профессиональных задач**:

*научно-исследовательская деятельность:*

* разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
* участие в исследованиях потребительского спроса;
* мониторинг потребностей;
* участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
* участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формирование клиентурных отношений.

*производственно-технологическая деятельность:*

* выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
* разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, контроль выполнения регламента;
* внедрение и использование в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса;
* мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.

*сервисная деятельность:*

* проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
* выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
* обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
* предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

В рамках выполнения выпускной квалификационной работы проверятся степень сформированности у выпускника следующих компетенций:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Шифр компетенции* | *Расшифровка компетенции* | | *Степень сформированности компетенций* | | |
| *Повышенный* | *Пороговый* | |
| *Оптимальный* | *Допустимый* | *Критический* |
| Общекультурные компетенции (ОК) | | | | | |
| ОК-1 | Способность владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры | | Проявляет умение работать с научными источниками: сопоставлять различные точки зрения, проводить критический анализ специальной литературы, свободно ориентироваться в ней. | Проявляет умение подбирать достаточное, но не исчерпывающее количество источников для освещения данной проблемы, анализировать их | Проявляет умение подбирать достаточное, но не исчерпывающее со специальной литературой, недостаточно владеет навыками критического анализа |
| ОК-2 | Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах | | Проявляет умение использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах | Проявляет умение использовать достаточное, но не исчерпывающее основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах | Проявляет умение подбирать достаточное, но не достаточно владеет экономическими знаниями при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах |
| ОК-3 | Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | | Демонстрирует обширные знания в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Знает  сущность основных категорий устной и письменной формы на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Обнаруживает поверхностное знания устной и письменной формына русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| ОК-5 | Способностью к самоорганизации и самообразованию | | Проявляет умение работать с научными источниками: сопоставлять различные точки зрения, проводить критический анализ специальной литературы, свободно ориентироваться в ней. | Проявляет умение подбирать достаточное, но не исчерпывающее количество источников для освещения данной проблемы, анализировать их | Обнаруживает поверхностное знакомство со специальной литературой, недостаточно владеет навыками критического анализа |
| ОК-6 | Готовность демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии | | Имеет глубокие знания о принципах современной демократии, о влиянии сферы сервиса на качество жизни населения,  о нормативно-законодательной базе, регламентирующей сервисную деятельность  Проявляет отличное умение  пользоваться методами системного подхода к решению проблем сервиса,  владеет современными технологиями сервиса | Проявляет знания о ценностях, нормах современного общества, о  нормативно-законодательной базе, регламентирующей сервисную деятельность  Проявляет умения  пользоваться методами системного подхода к решению проблем сервиса,  владеет некоторыми современными технологиями сервиса | Обнаруживает поверхностное знание о  нормативно-законодательной базе, регламентирующей сервисную деятельность  Обнаруживает поверхностное умение  пользоваться методами системного подхода к решению проблем сервиса  владеет некоторыми современными технологиями сервиса |
| ОК-8 | Способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений | | Свободно владеет нормами, ценностями, правилами, принятыми в обществе, разбирается в особенностях моральных и правовых стандартов, принятых в других обществах, владеет знаниями специфики различных обществ | Умеет использовать ценности, правила, принятые в обществе, принимает их и использует в профессиональной деятельности, но допускает некоторую неполноту знаний об особенностях других культур | Недостаточно владеет ценностями, правилами, принятыми в обществе, недостаточно глубоко разбирается в особенностях моральных и правовых стандартов, принятых в других обществах. Знание специфики других культур нуждается в углублении и уточнении. |
| Общепрофессиональные компетенции (ОПК) | | | | | |
| ОПК-1 | Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса | Проявляет умения решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационной культуры с учетом основных требований информационной безопасности. | | Проявляет умения подбирать стандартные решения задач на основе требований информационной безопасности | Обнаруживает поверхностное знакомство по решению задач профессиональной деятельности с использование информационно-коммуникационных технологий |
| ОПК-2 | Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | Свободно знает технологии процесса сервиса.  Умеет разрабатывать технологии процесса сервиса. Владеет навыками развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | | Знает не в полном объеме технологии процесса сервиса.  Умеет не в полном объеме разрабатывать технологии процесса сервиса. Владеет не в полном объеме навыками развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | Частично знает технологии процесса сервиса.  Частично умеет разрабатывать технологии процесса сервиса. Владеет частично навыками развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя |
| Профессиональные компетенции (ПК) | | | | | |
| ПК-3 | Готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | Свободно владеет научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.  Умеет применять отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности. | | Владеет научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.  Умеет применять отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности. | Частично владеет научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.  Умеет частично применять отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности. |
| ПК-4 | Готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов | Свободно владеет знаниями социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.  Умеет проводить исследования социально-психологических особенностей.  Владеет навыками участия в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов | | Владеет знаниями социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.  Умеет проводить исследования социально-психологических особенностей.  Владеет не в полном объеме навыками участия в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов | Частично владеет знаниями социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.  Умеет частично проводить исследования социально-психологических особенностей.  Владеет частично навыками участия в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов |
| ПК-6 | Готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей | Свободно применяет знания по современным технологиям сервисной деятельности в процессе предоставления услуг. | | Умеет применять современные технологии в организации сервисной деятельности предоставления услуг населению | Частично применяет знания по применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя. |
| ПК-7 | Готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. | Свободно владеет знаниями процесса предоставления услуг населению с применение информационных технологий.  Владеет навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. | | Владеет знаниями процесса предоставления услуг населению с применение информационных технологий.  Не в полном объеме владеет навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. | Частично владеет знаниями процесса предоставления услуг населению с применение информационных технологий.  Владеет частично навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. |

В рамках выполнения выпускной квалификационной работы проверятся уровень профессиональной готовности, который оценивается по следующим критериям:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Уровень готовности* | | | *Критерии готовности* | | |
| *Знания* | *Умения* | *Навыки* |
| Повышенный | | Оптимальный | О месте сервиса в жизнедеятельности человека, о  сущности основных категорий и понятий сервисной деятельности;  характере проблем и отношений в сфере сервиса; о  нормативно-законодательной базе, регламентирующей сервисную деятельность. | Производит оценку рациональности использования ресурсов предприятия; выбирает направления инновационной и инвестиционной деятельности предприятия; | Владеет навыками  анализа социально-экономических процессов, происходящих в обществе; использования методики реализации потребностей и интересов хозяйствующих субъектов в целом; практики применения рыночных механизмов подъема личного и общественного благосостояния. |
| Знает основные идеи, принципы и закономерности функционирования предприятий сферы сервиса современные подходы к вопросам планирования деятельности предприятий; | Умеет пользоваться методами системного подхода к решению проблем сервиса | Владеет навыками применения современных сервисных технологий, методов диагностирования в области сервиса |
| Знает современные методики, технологии и методы диагностирования деятельности предприятия сервиса, принципы проектирования производственных процессов | Умеет свободно ориентироваться в технологиях сервиса, диагностических методиках, использует сметную документацию. | Владеет навыками организации сервисного предприятия; проектирования структуры управления; использования современных методов управления персоналом предприятий. |
| Пороговый | | Допустимый | Допускает неточности в знании сущности основных категорий и понятий сервисной деятельности; значения сервиса, характера проблем и отношений в сфере сервиса; | Допускает отдельные недочеты в  применении методов системного подхода к решению проблем сервиса, рационального использования ресурсов предприятиями сервиса | Недостаточно полно владеет навыками системного подхода к решению проблем сервиса, рационального использования ресурсов предприятиями сервиса |
| Допускает неточности в знании принципов проектирования производственных процессов; порядке разработки, согласования и утверждения проектно-сметной документации | Допускает некоторые недочеты при проектировании производственных процессов сервисного предприятия; использовании сметной документации. | Недостаточно полно владеет при проектировании производственных процессов сервисного предприятия; использовании сметной документации. |
|  |  | Допускает неточности в знании основных идеи, принципы и закономерностей функционирования предприятий в сфере сервиса; | Допускает некоторые недочеты при оценке рациональности использования ресурсов предприятия; | Недостаточно полно владеет навыками организации производства на предприятии; проектирования наиболее эффективного для предприятия варианта структуры управления; |
| Критический | Обладает поверхностными знаниями о значении и сущности сферы сервиса | Поверхностно ориентируется в значении и сущности сферы сервиса | Недостаточно полно владеет навыками работы в сфере сервиса |
| Недостаточно ориентируется в современных методиках, технологиях и методах диагностирования предприятий сервиса, но делает это недостаточно полно | Слабо владеет содержанием современных методик, технологий, методов диагностирования в области предприятий сервиса | Допускает ошибки  в содержании и практическом применении  современных методик, технологий, методов диагностирования в области предприятий сервиса |
| Обнаруживает поверхностное знакомство с понятиями и категориями сферы сервиса | Поверхностно ориентируется в значении сферы сервиса в жизни общества | Недостаточно владеет профессиональными навыками работы в сфере сервиса |

**3. Тематика выпускных квалификационных работ**

Темы выпускных квалификационных работ должны соответствовать современному уровню развития науки, современным требованиям к уровню знаний и компетенций, иметь актуальность и практическую значимость и могут выполняться по предложению вуза, организаций и предприятий, научно-исследовательских и творческих коллективов – потенциальных работодателей выпускников.

Тема 1. [Совершенствование управления качеством обслуживания на сервисных](http://www.prorektor.ru/forma/theme504.html) [предприятиях (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme504.html)

Тема 2. Совершенствование обслуживания потребителей сервисного предприятия (на примере…)

Тема 3. [Совершенствование системы бронирования услуг с целью повышения](http://www.prorektor.ru/forma/theme510.html) [эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере…)](http://www.prorektor.ru/forma/theme510.html)

Тема 4. Анализ концепции реформы в сфере недвижимости

Тема 5. Государственная корпорация – Фонд содействия реформирования ЖКХ

Тема 6. Экономический анализ рынка платных услуг в сфере бытового обслуживания региона

Тема 7. Проблемы ресурсосбережения в сфере сервиса

Тема 8. Энергосбережение как инструмента повышения эффективности предприятий сервиса и экономики региона в целом

Тема 9. Природоохранная деятельность сфере сервиса

Тема 10. Совершенствование деятельности сервисных предприятий по благоустройству городских территорий

Тема 11. Малый бизнес в сфере недвижимости

Тема 12. Разработка бизнес-плана развития управляющей компании

Тема 13. Разработка бизнес-плана развития ТСЖ

Тема 14. Оценка эффективности инвестиционного проекта в сфере сервиса

Тема 15. Практика управления многоквартирным домом

Тема 16. Экономика применения способов управления многоквартирными домами

Тема 17. Разработка системы менеджмента качества в сфере сервиса

Тема 18. Проблемы реформирования сферы недвижимости

Тема 19. Стратегическое планирование в управлении недвижимости

Тема 20. Экономический анализ качества услуг в недвижимости

Тема 21. Анализ финансово-хозяйственного деятельности сервисных предприятия

Тема 22. Анализ финансовой устойчивости УК

Тема 23. Анализ бюджетного финансирования предприятий сферы сервиса

Тема 24. Система субсидирования в сфере недвижимости

Тема 25. Учет затрат и калькуляции себестоимости услуг в сфере недвижимости

Тема 26. Планирование эксплуатационных затрат при оценке проектных решений жилых и общественных зданий

Тема 27. Анализ оплаты труда работников сервисных предприятий

Тема 28. Нормативно-экономическое обеспечение выполнения работ сервисных предприятий

Тема 29. Разработка ценовой политики в сервисной компании (на примере…)

Тема 30. Техническое обслуживание объектов жилой недвижимости

Тема 31. Организация текущего ремонта жилого фонда

Тема 32. Техническое обслуживание и ремонт инженерных систем и оборудования жилых зданий

Тема 33. Планирование и организация текущего и капитального ремонта жилых зданий

Тема 34. Техническое обслуживание и ремонт инженерных систем и оборудования объектов коммерческой недвижимости

Тема 34. Разработка регламента услуг по технической эксплуатации инженерных систем зданий и сооружений

Тема 34. Выбор внутренних инженерных систем для загородного дома

Тема 34. Разработка коммерческого предложения по проектированию инженерных систем для коттеджа

Тема 34. Разработка монтажной схемы прокладки инженерных систем для коттеджа

Тема 34. Разработка энергосберегающих мероприятий для многоквартирного дома

Тема 34. Разработка энергосберегающих мероприятий для объекта индивидуального жилищного строительства

Тема 34. Разработка энергосберегающих мероприятий для предприятия

Тема 34. Энергетическое обследование объекта индивидуального жилищного строительства

Тема 34. Оценка эффективности расходования энергоресурсов объекта коммерческой недвижимости

Тема 34. Оценка эффективности расходования энергоресурсов бюджетной организации

Тема 34. Оценка эффективности расходования энергоресурсов объекта жилой недвижимости

Тема 34. Разработка энергетической декларации для предприятия

Тема 34. Разработка энергетической декларации для организации

Тема 34. Переустройство и перепланировка жилого помещения.

**4. Требования к выпускной квалификационной работе и**

**общие рекомендации по ее выполнению**

Дипломная 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 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 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 дипломной 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 дипломной работе подлежат страницы, разделы, подразделы, формулы, иллюстрации, таблицы, приложения, библиографический перечень литературных источников, плакаты.

Все страницы текста дипломной 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

Иллюстрации следует располагать 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 2013-2014 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.

# Оформление формул

Формулы в тексте дипломной 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 по- рядковый 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

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 2012-2013 гг.

Допускается применять в таблице одинарный интервал и меньший размер шрифта, чем в тексте. Используется шрифт **Times New Roman 14** 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 Итого употребляют 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.

**Оформление списка библиографических источников**

В список использованной литературы включаются источники, на которые в дипломном проекте есть ссылки, а также те, с которыми студент ознакомился при подготовке диплома.

Список использованной литературы приводится в конце дипломного проекта, перед приложениями и составляется в алфавитном порядке в следующей последовательности:

* законодательные и нормативно-методические документы и материалы;
* специальная научная отечественная и зарубежная литература (монографии, брошюры, научные статьи и т.п.);
* статьи, рецензии, авторефераты диссертаций;
* статистические, инструктивные и отчетные материалы предприятий, организаций, учреждений;
* документы из Internet.

Сведения о книгах (монографии, учебники, справочники и др.) должны включать: фамилию и инициалы авторов (соавторов), название книги, город, издательство, год издания и количество страниц. При наличии трех и более авторов допускается указывать фамилию и инициалы только первого из них и слова «и др.». Наименование места издания необходимо приводить полностью в именительном падеже, допускается сокращение названия только двух городов - Москва (М) и Санкт-Петербург (СПб).

Сведения о статье из периодического издания должны включать: фамилию автора, название статьи, название периодического издания или сборника, номер издания, год, месяц издания и номера страниц, на которых размещена соответствующая статья.

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

**Порядок оформления библиографического списка в соответствии с требованиями ГОСТ**

1. Книга под фамилией автора. Описание книги начинается с фамилии автора, если книга имеет авторов не более трех.

Бирюков П.Н. Международное право: учеб. пособие/П.Н. Бирюков. – 2-е изд., перераб. И доп. – М.: Юристъ, 2000. – 416 с.

Еникеев М.И. Общая, социальная и юридическая психология: краткий энциклопедический словарь/М.И. Еникеев, О.Л. Кочетков. – М.: Юрид. лит., 1997.-447 с.

Алешкина Э.Н. История государства и права России: метод рекомендации к курсу/Э.Н. Алешкина, Ю.А. Иванов, В.Н. Чернышев. – Воронеж: Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2001. – 384 с.

2. Книга под заглавием. Описание книги дается на заглавие, если книга написана четырьмя и более авторами. На заглавие описываются коллективные монографии, сборники статей и т.п.

Государственная и местная власть: правовые проблемы: Россия-Испания: сб. науч. тр. – Воронеж: Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2000. – 312 с.

Культурология: учеб. Пособие для студ. Вузов / Под ред. А.И. Марковой. – 3-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 315 с.

Муниципальное право: – М.: Новый юрист, 1997. – 367 с.

*Если книга имеет более четырех авторов, то все они перечисляются за косой чертой (/) в области ответственности.*

Налог на имущество: Коммент. И разъяснения / Берник В.Р., Баженов О.И., ДемешеваЕ.В., Федорова О.С. – М.: Аналитика-пресс; Екатеринбург: Центр «Налоги и финансовое право», 1997. – 80с.

*Если книга имеет более четырех авторов, то после заглавия за косой чертой (/) в области ответственности перечисляются первые три и добавляются слова и др.*

Практикум по уголовному праву: часть общая / К.А. Панько, Н.А. Долгова, А.В. Заварзин и др. – Воронеж: Изд-во ВГУ, 2001. – 128 с.

3. Статья из журнала

Иванова Е.Ю. На грани элитарной и массовой культур: К осмыслению «игрового пространства» русского авангарда / Е.Ю. Иванова //

Общественные науки и современность. – 2001. - № 1. – С. 162-174.

Кряжков В. Административные суды: каким им быть? / В. Кряжков, Ю. Старилов // Рос. Юстиция. – 2001. - № 1. – С. 18-20.

Шпак В.Ю. Анализ аксиом политики, власти и правосознания: на основе работ И.А. Ильина / В.Ю. Шпак, В.В. Макеев, А,А. Паршина // Философия права. – 2000.- № 2. – С. 28-32.

4.Статья из газеты

Чирков В. Культура в ожидании холодов / В. Чирков // Молодой коммунар. – 2001. – 14 сент.

5. Статья из продолжающегося издания

Арапова А.В. Идея Священного брака в русской философии Серебряного века / А.В. Арапов // Вестн. ВГУ. Сер. 1, Гуманит. науки. – 1998. - № 2. – С.223-130.

Леженин В.Н. Развитие положений римского частного права в российском гражданском законодательстве / В.Н. Леженин // Юрид. зап. / Воронеж. гос. ун-т. – 2000. – Вып. 11. – С. 19-33.

6. Статья из сборника

Астафьев Ю.В. Судебная власть: федеральный и региональный уровни/ Ю.В. Астафьев, В.А. Панюшкин // Государственная и местная власть: правовые проблемы: (Россия – Испания): Сб. науч. тр. – Воронеж, 2000. – С. 75-92.

7. Авторское свидетельство

А.с. 1007970 СССР, МКИ BJ 15/00. Устройство для захвата неориентированных деталей типа валов / В.С. Ваулин, В.Г. Кеиайкин (СССР). - № 3360585/25-08; заявл. 23.11.81; опубл. 30.03.83, Бюл. №12. – 3с.

8. Патенты

Пат. 1695081 СССР, МКИ F 26 В 3/04. Способ сушки дубовых заготовок / Т.К. Курьянова, А.Д. Платонов, В.В. Воронин, А.О. Сафонов: заявитель и потентообладатель ВГЛТА. - №95112874/06; заявл. 12.07.95; опубл. 20.11.97, Бюл. №32. – 5с.

9. Диссертации и авторефераты диссертации

Греков М.Л. Сложные экономические системы: состояние, перспективы: автореф. дис. … канд. эконом. наук: 08.00.05 / М.Л. Греков. – Краснодар, 2000. – 25 с.

Михин В.И. Рост и агромелиоративная эффективность полезащитных насаждений Белгородской области: дис. … канд. эконом. наук 08.00.05: защищена 28.10.94: утв. 23.02.95 / Михин Вячеслав Иванович. - Воронеж, 1994. – 278 с. – Билиогр.: С. 206-270.

10. Нормативные акты

О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации: Федер. Закон от 31 мая 2001 г. № 73 – Ф3 // Ведомости Федер.

Сбор. Рос. Федерации. – 2001. - № 17. – Ст. 940. – С. 11-28.

О борьбе с международным терроризмом: Постановление Гос. Думы Федер. Сбор. РФ, 20 сент. 2001 г. № 1865. – III ГФ // Собр. Законодательства Рос. Федерации. – 2001. - № 40. – Ст. 3810. – С. 8541-8543.

11. Электронные ресурсы. Интернет

Бычкова Л.С. Конструктивизм [Электронный ресурс]: Режим доступа: (http//www.philosophy.ru/edu/ref/enc/k.htm 1).

Психология смысла: природа, строение и динамика Леонтьева Д.А. [Электронный ресурс]/ Центр информ. технологий РГБ; ред. Т.В. Власенко; Web–мастер Н.В. Козлова.- Электрон. дан. – М.: Рос. гос. б-ка, 1997. – Режим доступа: http//www.smysl.ru/annot.php., свободный. – Загл. с экрана

**5. Содержание выпускных квалификационных работ**

Каждая выпускная квалификационная работа должна содержать следующие необходимые элементы:

1. Титульный лист
2. Заявление об утверждении темы дипломной работы
3. Заявку предприятия на выполнение дипломной работы по данной теме (если такая заявка имеется)
4. Дипломное задание по подготовке работы
5. Отзыв руководителя дипломной работы
6. Внешняя рецензия
7. Акт (справку) о внедрении либо использовании результатов дипломной работы (если такой документ имеется)
8. Реферат
9. Оглавление

10.Перечень сокращений, символов и специальных терминов (если такой перечень по содержанию дипломной работы необходим)

11.Основная часть работы, включающую: введение разделы основного текста с разбивкой на подразделы; заключение

12.Список информационных источников

13.Приложения (при необходимости).

**Оглавление (содержание).** В оглавлении указывают введение, главы, параграфы, заключение (выводы), список литературы и приложения с указанием страниц. Заголовки оглавления должны точно повторять заголовки в тексте работы. Если глава разбита на параграфы, их не может быть меньше двух. Рубрикация работы в оглавлении более дробно, чем на параграфы, не допускается.

**Введение.** Представляет собой развернутую аннотацию выпускной квалификационной работы объемом примерно одна - две страницы, в котором обязательно указывается актуальность темы; цель работы; задачи, решение которых обеспечивает достижение цели; методы (метод) достижения цели. Очень кратко можно изложить полученные результаты. При формулировании цели необходимо учитывать, что она должна позволить однозначно решить, достигнута ли она в работе.

**Основная (текстовая) часть.** Это самый объемный раздел выпускной квалификационной работы, состоящий из текста, таблиц и рисунков.

**Заключение.** Без повторения общих рассуждений, которые имеются в работе, должно содержать результаты, полученные автором и приводимые в словесной и числовой форме. **Список литературы.** Содержит источники, материал из которых автор использовал в работе. Описание источников (как в списке, так и в тексте) должно строго соответствовать правилам описания. В описании иностранных изданий не следует смешивать иностранный текст с русским. Литературу на иностранных языках, перечень интернет-ресурсов рекомендуется приводить в конце списка. Все источники номеруются.

**Приложения (приложение).** По желанию автора содержат материал, имеющий вспомогательное значение в дипломной работе. Приложения могут содержать аналитические таблицы, рисунки и т.п.

**6. Защита выпускной квалификационной работы**

Защита выпускной квалификационной работы является завершающим этапом итоговой государственной аттестации выпускника.

Сроки выполнения выпускной квалификационной работы определяются учебным планом и графиком учебного процесса.

Условием допуска выпускной квалификационной работы к защите является подготовленный и оформленный текст работы, набор необходимых документов с подписями и печатями.

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. Для иллюстрации основных положений работы используются рисунки и таблицы, подготовленные в виде раздаточного материала или мультимедийной презентации.

После доклада студент отвечает на вопросы

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 сим- метрично 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.

**7. Критерии оценки результатов выполнения**

**выпускной квалификационной работы**

Рейтинг выпускной квалификационной работы обучающегося определяется по окончании ее защиты и включает в себя, как минимум, оценку качества и своевременности выполнения работы (определяется руководителем ВКР и/или заведующим кафедрой), уровня подготовки и организации доклада, аргументированность и полноту ответов на вопросы Государственной экзаменационной комиссии (далее – ГЭК).

Выпускная квалификационная работа оценивается по 100-балльной шкале.

|  |  |
| --- | --- |
| **Выпускная квалификационная работа** | **Количество баллов** |
| Руководитель ВКР | 0-15 |
| Рецензент ВКР | 0-10 |
| Председатель комиссии | 0-15 |
| Член комиссии | 0-15 |
| Член комиссии | 0-15 |
| Член комиссии | 0-15 |
| Член комиссии | 0-15 |
| Итого | 0-100 |

**Методика расчета балльно-рейтинговой оценки**

**за выполнение выпускной квалификационной работы**

Балльно-рейтинговая оценка за выполнение выпускной квалификационной работы, выставляемая каждым членом комиссии, может быть рассчитана на основании следующих критериев.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Критерии оценки ВКР | Количество баллов |
| 1 | Соблюдение календарного плана выполнения ВКР | 0-1 |
| 2 | Практическая ценность ВКР | 0-2 |
| 3 | Научно-исследовательский характер работы | 0-2 |
| 4 | Степень соответствия оформления ВКР требованиям ГОСТ | 0-2 |
| 5 | Глубина проработки теоретического материала | 0-2 |
| 6 | Степень изученности методических подходов, новизна применяемых методик | 0-2 |
| 7 | Степень использования компьютерной техники и прикладных программных продуктов для выполнения расчетов | 0-1 |
| 8 | Качество подготовки доклада и презентации (раздаточного материала) на защиту ВКР | 0-1 |
| 9 | Аргументированность и полнота ответов на вопросы в процессе защиты ВКР | 0-2 |
|  | Итого | 0-15 |

Сумма баллов по первому критерию определяется руководителем ВКР и заведующим кафедрой на основании явки обучающегося на отчетные собрания и консультации, своевременности представления готовой ВКР на подпись.

Рейтинговые баллы за практическую ценность и научно-исследовательский характер работы начисляются при наличии отметки в протоколе ГЭК.

Глубина проработки теоретического материала, степень изученности методических вопросов определяется руководителем ВКР. В качестве критериев оценки могут быть использованы обзор литературы по соответствующей предметной области, наличие сравнительного анализа методик и точек зрения авторов, наличие ссылок на литературные источники и материалы сети Internet.

Таким образом, максимальное значение рейтинговой оценки за выполнение ВКР составляет 100 баллов.

Балльно-рейтинговая оценка за выполнение ВКР может быть переведена в пятибалльную шкалу оценки следующим образом:

55–70 – «удовлетворительно»;

71–85 – «хорошо»;

86–100 – «отлично».

**8. Перечень литературы для подготовки к выполнению**

**выпускной квалификационной работы**

**8.1. Основная литература**

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с.

2. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения. Учебное пособие - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°» , 2012. (Электронный ресурс)

3. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2015. - 208 c.

4. Кириенко, В.Е. Принятие и исполнение государственных решений : учебное пособие / В.Е. Кириенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск: ТУСУР, 2016. - 210 с.

5. Назиров А.Э. Человек и его потребности, СПб. ИЦ Интермедиа, 2012.

6. Шавель С. А. Потребление и стабильность общества - Минск: Белорусская наука , 2010.(Электронный ресурс)

**8.2. Дополнительная литература**

1. Мазилкина Е.И. Краткий курс по поведению потребителей. Учебное пособие – М.: Издательство «Окей - книга», 2011,-112с.

2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь: Секвойя, 2017. - 138

4. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н.М. Охотина; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 116 с.