

Томск 2014
СОДЕРЖАНИЕ

1 Организация выполнения ВКР	3
2 Структура ВКР	5
3 Выбор и утверждение темы ВКР	7
4 Руководство ВКР	7
5 Составление рабочего плана	8
6 Сбор материалов и составление библиографического списка	8
7 Написание ВКР	9
8 Подготовка к защите ВКР	11
9 Защита ВКР	11
10 Критерии оценки ВКР	12
11 Рекомендуемые темы ВКР	14
12 Приложение А	16
13 Приложение Б	17
14 Приложение В	19
15 Приложение Г	21
16 Приложение Д	22
17 Приложение Е	23

1 ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ВКР

Выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) является заключительным этапом обучения студентов в вузе и ставит следующие задачи:

- систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по направлению подготовки;
- применение полученных знаний для решения конкретных научных, технических, производственных, экономических и других задач;
- развитие навыков ведения самостоятельной работы и овладения методикой научного и экспериментального исследования при решении разрабатываемых в ВКР проблем и вопросов;
- выяснение подготовленности студентов к самостоятельной деятельности в условиях современного производства, прогресса науки и техники.

Цель методических рекомендаций – помочь студентам овладеть техникой написания ВКР; раскрыть сущность и особенности написания ВКР, определить порядок ее защиты.

В соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) по направлению 100100.62 «Сервис», выпускная квалификационная работа (ВКР) является обязательной частью итогового аттестационного испытания студента. ВКР подтверждает соответствие профессиональной подготовки студента требованиям ГОС ВПО. Защита ВКР проводится на заседании Государственной аттестационной комиссии (ГАК). Результаты защиты ВКР являются основанием для принятия Государственной аттестационной комиссией решения о присвоении квалификации «бакалавр сервиса» и выдачи диплома государственного образца.

ВКР является итогом самостоятельного исследования проблемы, выбранной студентом, и представляет собой письменное изложение содержания проблемы, способов ее решения.

ВКР по направлению 100100.62 «Сервис» (профиль «Информационный сервис») имеет целью систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний в области сервиса и выявление умений применять полученные знания при решении конкретных производственных сервисных, экономических и научных задач; развитие навыков ведения самостоятельной работы и применения методик исследования при решении разрабатываемых в выпускной работе проблем и вопросов; выявление степени подготовленности студента к самостоятельной работе в различных областях экономики России в современных условиях.

В процессе написания ВКР студент должен продемонстрировать освоение следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

- использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);
- способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);
- владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7);
- на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеет навыками самостоятельной работы (ОК-11);
- понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);
- обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, умеет логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17);
- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);
- готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);
- готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);
- разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);
- к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
- к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);
- к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);
- к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);
- к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15);
- готовностью к разработке продуктов в сфере информационного сервиса и стратегии их производства и реализации (ПК-16);

- владением технологиями информационного сервиса (ПК-17);
- умением осуществлять экономическую оценку последствий решений в управлении предприятием информационного сервиса (ПК-19).

При написании ВКР студент должен знать теоретические основы изучаемых проблем.

Студент должен уметь:

- давать оценку конкретной ситуации на основе систематизации информации;
- делать профессионально грамотные выводы;
- обосновывать рекомендации.

Студент должен иметь навыки:

- поиска и анализа социально-экономической информации;
- критического анализа различных точек зрения по изучаемой проблеме;
- самостоятельного обобщения информации;
- владения методиками расчетов;
- последовательного и логичного изложения материала;
- презентации выполненной работы.

Выполнение ВКР состоит из следующих этапов:

- выбор темы;
- составление рабочего плана;
- сбор материалов и составление библиографического списка;
- определение структуры и содержания работы;
- написание работы;
- подготовка презентации;
- защита ВКР.

2 СТРУКТУРА ВКР

ВКР состоит из текстового документа и графического материала. Текстовый документ включает разделы:

- 1) титульный лист (см. приложение 1);
- 2) задание на ВКР (см. приложение 2);
- 3) реферат на русском языке;
- 4) реферат на английском (немецком) языке (см. приложение 3);
- 5) содержание (см. приложение 4);
- 6) введение;
- 7) основная часть;
- 8) заключение;
- 9) список использованных источников (см. приложение 5);
- 10) приложения.

К графическому материалу относят демонстрационные листы

(плакаты), чертежи и схемы, презентации в Ppt. Демонстрационные листы служат для наглядного представления материала работы при ее публичной защите.

Задание на ВКР выдается руководителем в соответствии с выбранной темой ВКР.

Реферат содержит краткую информацию о работе. В нем приводятся сведения о количестве страниц текстовой части, количестве иллюстраций, таблиц, использованных источников, приложений, листов (слайдов) графического материала. Затем дается перечень ключевых слов (5 – 15 слов или словосочетаний, которые в наибольшей мере характеризуют его содержание). Ключевые слова приводятся в именительном падеже и записываются прописными буквами в строку через запятые. Далее дается краткая характеристика работы – цель, задачи, объект и предмет исследования, результаты работы, возможности их использования, область применения. Объем реферата – 0,3-0,5 страницы.

Реферат на иностранном языке представляет собой полный перевод реферата на русском языке. Каждый реферат приводится на отдельной странице (см. приложение 3).

Во *введении* необходимо обосновать актуальность темы ВКР, указать объект и предмет исследования, сформулировать цели исследования, которые конкретизируются в задачах. Указать теоретическую основу и используемые методы исследования. Привести данные о новизне, практической значимости исследования. Объем этой части работы – 2-3 страницы.

Содержание включает название всех глав и параграфов текстовой части работы, в которых раскрывается содержание темы. ВКР включает 3 главы. Название главы должно быть кратким, содержательным и не повторять название самой работы. Желательно, чтобы название не носило описательный характер, а отражало проблему. Количество параграфов в главе 2-4. Названия параграфов раскрывают и конкретизируют содержание главы, но не повторяют ее названия. Объем параграфа не может быть меньше 4-5 страниц.

Структура ВКР разрабатывается студентом, затем согласовывается с руководителем.

ВКР должна иметь разделы, посвященные описанию проблемы и обзору литературы, постановке задачи, ее решению. Первая глава содержит обычно постановку проблемы и ее теоретические аспекты. Вторая - методические подходы к проблеме и анализ ситуации, третья - иллюстрацию решения на практических материалах и рекомендации.

В заключении ВКР необходимо сформулировать основные выводы по теме исследования, показать, как достигнуты цели и решены задачи, поставленные во введении.

В приложении для более полного освещения темы приводятся дополнительные сведения, обычно справочного значения. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов,

выдержки из отчётных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты. В приложения нельзя включать список использованной литературы, вспомогательные указатели всех видов, справочные комментарии и примечания, которые являются не приложениями к основному тексту, а элементами справочно-сопроводительного аппарата работы, помогающими пользоваться её основным текстом. Приложения оформляются как продолжение выпускной квалификационной работы на последних её страницах.

Рекомендуемый объем ВКР - 40-60 страниц печатного текста без приложений. Приложения содержат обработанный цифровой, иллюстративный материал, их допустимый объем - 10 % от текстовой части.

3 ВЫБОР И УТВЕРЖДЕНИЕ ТЕМЫ ВКР

Тема выбирается студентом в соответствии с профилем «Информационный сервис», тематикой научно-исследовательских работ кафедры, потребностью организации, собственными интересами студента и опытом предшествующих разработок. ВКР может являться продолжением и логическим завершением исследований, начатых в курсовых работах. Название темы ВКР должно быть четким, конкретным, ориентироваться на углубленное изучение той или иной проблемы. Ориентировочные формулировки тем и структур работ приведены в Перечне тем ВКР.

После выбора темы, согласования ее с руководителем, студент пишет заявление на имя зам. декана, где просит утвердить тему и руководителя.

Решение об утверждении тем и научных руководителей доводится до сведения студентов. Корректировка темы возможна только до момента утверждения приказа по университету.

4 РУКОВОДСТВО ВКР

В зависимости от выбранной тематики, каждому студенту назначается научный руководитель, который осуществляет непосредственное руководство в течение всего периода работы над выпускной квалификационной работой.

Научными руководителями могут быть профессора и преподаватели ТУСУР, других вузов, ведущие специалисты-практики.

Обязанности научного руководителя:

- помощь студенту в выборе темы ВКР и разработке плана ее выполнения;
- помощь в выборе методики проведения исследования;
- консультации по подбору литературы и фактического материала, систематический контроль за ходом выполнения ВКР;
- оценка качества выполнения ВКР в соответствии с предъявляемыми требованиями.

Научный руководитель ВКР консультирует и контролирует все стадии подготовки и написания работы вплоть до её защиты. Вместе с тем, ВКР представляет собой завершённую работу, написанную лично автором под руководством руководителя, поэтому руководитель не является соавтором и не несёт обязанностей по редактированию и корректированию текстов. Студент не реже одного раза в месяц отчитывается перед руководителем о ходе работы.

Консультанты назначаются в случаях, если тематика ВКР носит межкафедральный или междисциплинарный характер, или требуется консультация специалиста по использованию специальных методов. Научные консультанты ВКР по межкафедральным, междисциплинарным и математико-статистическим вопросам выделяются из числа сотрудников структурных подразделений ТУСУР или работников других организаций, профессионально связанных с тематикой ВКР. Назначение консультантов согласовывается с заведующими соответствующими кафедрами. Студенты очного отделения докладывают на конференции об основных поставленных задачах, подходах к их решению, информационной и фактической базе и ожидаемых и полученных результатах. После завершения студентом ВКР научный руководитель даёт письменный отзыв, в котором характеризует текущую работу студента над выбранной темой и полученные результаты.

5 СОСТАВЛЕНИЕ РАБОЧЕГО ПЛАНА

Разработка плана ВКР осуществляется одновременно со сбором и изучением материалов по теме исследования. Первоначальный вариант плана должен отражать основную идею работы. При составлении первоначального варианта плана следует определить содержание отдельных глав; продумать содержание глав и наметить в виде параграфов последовательность вопросов, которые будут в них рассмотрены. Рабочий план может быть гибким. Необходимость в корректировках возникает после детального ознакомления с проблемой, (или с нехваткой материала по выбранной теме, или, наоборот, с появлением новых данных, представляющих интерес). Все изменения в плане дипломной работы следует согласовать с руководителем. Окончательный вариант плана работы утверждается руководителем и представляет собой оглавление работы.

6 СБОР МАТЕРИАЛОВ И СОСТАВЛЕНИЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО СПИСКА

Процесс подбора и изучения материала является наиболее ответственным. Для того чтобы показать степень разработанности проблемы, необходимо изучить состояние и изменение законодательной базы; основные концепции; мнения наиболее авторитетных авторов по теме исследования. Небрежности на этом этапе приводят к тому, что содержание темы не раскрыто, либо изложенный материал устарел и не соответствует

современным представлениям. Период обзора источников обычно составляет около 5 лет, если тема работы не требует иного периода.

Литературные источники группируют следующим образом: официальные материалы (законодательные, нормативно-правовые акты), учебные издания, научные издания, статистические материалы. Научные издания включают в себя монографии и периодическую печать.

Изучение темы лучше начинать с учебников, в которых изложены основные концепции. На следующем этапе составить расширенный библиографический список, который в дальнейшем будет корректироваться. Обычно в круг изучаемых источников включают не менее 10 монографий наиболее известных авторов, журнальные статьи за последние 2-3 года, газетные публикации за год. Статистические материалы по теме работы могут быть подобраны по любому уровню управления (мировая практика. РФ, муниципальное образование). Ссылки на библиографический список обязательны.

Подбор фактического материала - один из наиболее ответственных этапов подготовки ВКР. От того, насколько правильно и полно собран фактический материал, во многом зависит своевременное и качественное написание работы. Поэтому, прежде чем приступить к сбору материала, студенту необходимо тщательно продумать, какой именно фактический материал необходим для ВКР. После того, как изучена и систематизирована отобранная по теме литература, а также собран и обработан фактический материал, возможны некоторые изменения в первоначальном варианте плана ВКР.

7 НАПИСАНИЕ ВКР

Требования к содержательной части работы:

- четкая формулировка проблемы, предмета, объекта, целей исследования;
- актуальность проблемы;
- наличие ретроспективного анализа (обзор периодики за последние 10 лет по пяти профильным журналам; по монографиям, по ведущим авторам);
- грамотное использование современного инструментария и методов исследования;
- наличие и качество расчетной части;
- степень раскрытия темы; наличие обобщений, выводов; выделение элементов НИР;
- наличие и качество предлагаемых рекомендаций, возможность их практической реализации.

Изложение материала должно быть последовательным и логичным, с обязательным анализом полученных данных. Все разделы должны быть связаны между собой. Особое внимание следует обращать на логические

переходы от одной главы к другой, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа - от вопроса к вопросу.

В теоретической части работы студент должен показать знание специальной литературы, умение систематизировать источники, критически их рассматривать, выделять существенное, оценивать ранее сделанное другими исследователями, определять главное в современном состоянии изученности темы. Поскольку ВКР обычно посвящается достаточно узкой теме, то обзор работ предшественников следует делать только по вопросам выбранной темы, а не по всей проблеме в целом. Но основные публикации, имеющие непосредственное отношение к теме, должны быть названы и критически оценены. При изложении спорных вопросов темы необходимо приводить мнения различных авторов. Если в работе критически рассматривается точка зрения какого-либо автора, при изложении его мысли следует приводить цитаты, только при этом условии критика может быть объективной. Обязательным, при наличии различных подходов к решению изучаемой проблемы, является сравнение рекомендаций, содержащихся в действующих инструктивных материалах и работах различных авторов. Только после этого следует обосновывать своё мнение по спорному вопросу или соглашаться с одной из уже имеющихся точек зрения, выдвигая в любом случае соответствующие аргументы.

В аналитической части ВКР студент должен показать навыки владения современными методами исследования. Анализ фактического материала проводится таким образом, чтобы проследить закономерности и тенденции развития объекта исследования. Для этого требуется собрать данные за несколько временных отрезков. Период анализа определяется темой работы (несколько лет, несколько кварталов, несколько месяцев, при этом нужно обращать внимание на сопоставимость информации). Типовые методы обработки информации приведены в [1].

При составлении аналитических таблиц используемые исходные данные выносятся в приложение, а в тексте приводятся только обработанные данные. Таблица должна занимать не более одной страницы. Если аналитическая таблица по размеру превышает одну страницу, её следует включать в приложение. В отдельных случаях можно заимствовать некоторые таблицы из литературных источников. Ссылки на таблицы обязательны. Все материалы, не являющиеся необходимыми для решения поставленной в работе задачи, также выносятся в приложение.

Третья глава посвящена углубленному исследованию проблемы, разработке рекомендаций и предложений по результатам анализа. Все главы ВКР должны показать умение автора сжато, логично и аргументировано излагать материал.

Законченные главы ВКР сдаются научному руководителю на проверку в сроки, предусмотренные календарным планом. Проверенные главы дорабатываются в соответствии с полученными от научного руководителя замечаниями, после чего студент приступает к оформлению работы. Работы должны быть оформлены в соответствии с образовательным стандартом вуза

ОС ТУСУР 02-2013. Работы студенческие по направлениям подготовки и специальностям гуманитарного профиля. Общие требования и правила оформления. Приказ ректора от 03.12.2013 г. № 14103.

8 ПОДГОТОВКА К ЗАЩИТЕ ВКР

Для допуска к защите студенту необходимо иметь следующие документы: завершённую ВКР, подписанную автором, научным руководителем и зав. Кафедрой, а также ее электронную версию (диск); письменную внешнюю рецензию, заверенную печатью организации, в которой работает рецензент; письменный отзыв научного руководителя. Основные положения внешней рецензии представлены в приложении 6.

Отзыв научного руководителя. После получения окончательного варианта ВКР научный руководитель составляет письменный отзыв, в котором всесторонне характеризует качество работы, отмечает положительные стороны, особое внимание обращает на отмеченные ранее недостатки, не устраненные студентом, мотивирует возможность или нецелесообразность представления ВКР в ГАК. В отзыве руководитель отмечает также ритмичность выполнения работы в соответствии с графиком, добросовестность, определяет степень самостоятельности, активности и творческого подхода, проявленные студентом в период написания ВКР, степень соответствия требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам соответствующего уровня, и рекомендует оценку.

Переплетённая работа вместе с внешней рецензией и письменным отзывом научного руководителя передаётся на выпускающую кафедру за 6 дней до защиты. Заведующий кафедрой принимает решение о допуске работы к защите, о чём ставит соответствующую резолюцию на титульном листе работы. Работа передается в Государственную аттестационную комиссию (ГАК) для защиты.

При наличии отрицательного отзыва руководителя, вопрос о допуске студента к защите рассматривается на заседании комиссии с участием научного руководителя и автора ВКР.

9 ЗАЩИТА ВКР

Защита ВКР проводится на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Кроме членов экзаменационной комиссии, на защите желательно присутствие научного руководителя, а также возможно присутствие представителей производства, студентов, преподавателей. Для защиты выпускной квалификационной работы следует записаться на кафедре на конкретный день.

Порядок защиты ВКР на заседании ГАК:

1. Защита начинается с доклада студента по теме ВКР. На доклад отводится 7- 10 минут. В докладе необходимо отразить следующие основные моменты:

- цель и задачи исследования;
- объект и предмет исследования;
- теоретическая и практическая база исследования;
- применяемые методы исследования;
- основные результаты, полученные в ходе проведенного исследования;
- наличие элементов научных исследований.

Заключительная часть доклада строится по тексту заключения ВКР. Приводятся основные выводы, собираются воедино рекомендации.

Студент должен показать свободное владение материалом, ясно и кратко излагая основное содержание ВКР. Рекомендуется в процессе доклада использовать наглядный графический материал (таблицы, схемы), иллюстрирующий основные положения работы. Наглядный материал представлен обычно в виде презентации, объемом 10-12 слайдов.

2. После завершения доклада студент отвечает на вопросы членов ГАК. При ответах студент имеет право пользоваться своей работой.

3. После ответов студента на вопросы слово предоставляется научному руководителю, который даёт характеристику деятельности студента в процессе написания работы и свою оценку ВКР. Также оглашается содержание внешней рецензии.

4. Далее начинается обсуждение работы. В дискуссии могут принять участие как члены ГАК, так и присутствующие заинтересованные лица.

5. После окончания дискуссии студенту предоставляется заключительное слово. В своём заключительном слове студент должен ответить на замечания, соглашаясь с ними или давая обоснованные возражения.

10 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВКР

Решение ГАК об итоговой оценке основывается на: оценках членов ГАК за раскрытие темы, наличие математического аппарата исследования, за защиту, включая доклад, ответы на вопросы и замечания рецензента; наличие публикаций или справок о практической значимости работы; оценке научного руководителя, рецензента; среднем балле за период обучения.

Защита ВКР заканчивается выставлением оценки по пятибалльной шкале.

Оценка «отлично» выставляется за ВКР:

- работа носит исследовательский характер, опирается на грамотно изложенную теоретическую базу, глубокий анализ и критический разбор деятельности объекта исследования; характеризуется грамотным применением современных методов исследования; логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;

- имеет положительные отзывы научного руководителя и рецензента;
- результаты ВКР опубликованы в материалах всероссийских (международных) конференций, либо признаны значимыми для организации, по материалам которой выполнялась ВКР;
- при защите студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно владеет методами исследования, вносит обоснованные предложения теме исследования; во время доклада использует наглядные пособия или раздаточный материал, уверенно отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется за ВКР:

- работа носит исследовательский характер, опирается на грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ и критический разбор объекта рассмотрения, характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами. Однако выводы и предложения не вполне обоснованы, математический аппарат применен недостаточно;

- имеет положительный отзыв научного руководителя и рецензента;
- при защите студент показывает знания вопросов темы, владеет данными исследования, вносит предложения по теме исследования; использует наглядные пособия или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за ВКР:

- работа носит исследовательский характер, имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным рассмотрением материала и недостаточно критическим разбором деятельности, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, современные методы исследования не представлены, рекомендации не обоснованы;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа;
- при защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется за работу:

- работа не носит исследовательского характера, не содержит анализа и практического разбора деятельности;
- не имеет выводов, либо они носят декларативный характер;
- в отзывах руководителя и рецензента имеются критические замечания;
- при защите студент затрудняется ответить на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, к защите не подготовлены наглядные пособия и раздаточный материал.

11 РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ТЕМЫ ВКР

Перечень носит примерный характер.

1. Анализ деятельности предприятий сферы информационных услуг.
2. Прогнозирование основных экономических показателей деятельности предприятий сферы информационных услуг.
3. Совершенствование методов ценообразования на информационно-коммуникационные услуги.
4. Применение математических методов и моделей при разработке информационных решений на предприятиях сферы информационных услуг.
5. SWOT-анализ предприятия с целью выявления стратегических перспектив развития.
6. SPACE-анализ предприятия с целью выявления стратегических перспектив развития.
7. Организация деятельности сервисного предприятия на рынке информационных услуг.
8. Организация контактной зоны предприятия сервиса.
9. Планирование расширения функций сервисного предприятия.
10. Организация маркетинговых исследований для создания нового предприятия сервиса.
11. Организация технологического процесса на предприятии сервиса.
12. Технико-экономическое обоснование создания предприятия сервиса.
13. Бизнес-план создания предприятия сервиса.
14. Анализ состояния сервисного предприятия с целью расширения видов деятельности.
15. Организация совместного предприятия сервиса.
16. Лицензирование предприятий сервиса.
17. Организация обслуживания потребителей сервисного предприятия.
18. Роль управления общением в сервисной деятельности.
19. Организация качественных услуг в деятельности предприятия.
20. Организация сервисной деятельности с учетом культуры коренного населения.
21. Инновации в деятельности сервисного предприятия.
22. Анализ менеджмента в системе организации предприятия сервиса.
23. Построение системы управления персоналом в организации сервиса.
24. Система подбора, расстановки и перемещения персонала на предприятии сервиса.
25. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала на предприятии сервиса.

26. Технологии обучения персонала предприятия сервиса.
27. Роль сервисного предприятия в развитии экономики.
29. Предпринимательская деятельность в развитии экономики.
30. Объединение предприятий сервиса как средство развития экономики.
31. Организация производственного процесса на предприятии сервиса.
32. Направления улучшения использования основных фондов сервисного предприятия.
33. Планирование и подбор кадров в сфере сервиса как средство развития экономики предприятия.
34. Выбор стратегии деятельности предприятия сервиса.
35. Управление качеством продукции и услуг предприятия.
36. Инновационная деятельность предприятия сервиса.
37. Мониторинг деятельности предприятия сервиса для его совершенствования.
38. Формирование рынка услуг в сфере информационной безопасности.
39. Информационная безопасность на предприятиях сервиса.
40. Исследование жизненного цикла услуги на предприятиях сервиса.
41. Исследование конкурентоспособности предприятий сервиса.
42. Инновационные стратегии в сервисе.
43. Моделирование процесса оказания услуг с учетом вида сервиса.
44. Модернизация технических средств предприятий сервиса (с учетом вида деятельности).
45. Организация деятельности предприятия информационного сервиса.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)

Кафедра Телевидения и управления

К ЗАЩИТЕ ДОПУСТИТЬ

Заведующий каф. ТУ

д.т.н., профессор

_____ И.Н. Пустынский

« ____ » _____ 2014 г.

ОРГАНИЗАЦИЯ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА
(НА ПРИМЕРЕ ООО «ЗВЕЗДА»)

Бакалаврская работа по направлению 100100.62 – «Сервис»

Студент гр. 131

_____ А.А. Алексеев

« ____ » _____ 2014 г.

Руководитель

Ст. преподаватель

кафедры ТУ ТУСУР

_____ А.А. Андреев

« ____ » _____ 2014 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)

Кафедра Телевидения и управления

«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий каф. ТУ
д.т.н., профессор

И.Н. Пустынский

« ____ » _____ 2014 г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу
студенту Алексеву Алексею Алексеевичу
Группа 131 Радиотехнический факультет

1. Тема проекта (или работы): Организация и совершенствование деятельности предприятия сервиса (на примере ООО «Звезда»)

(утверждена приказом по вузу от « ____ » _____ 2014г. № _____)

2. Срок сдачи студентом законченного проекта _____

3. Исходные данные к проекту:

Учебно-методическая

литература _____

Бюджетный кодекс

Нормативно-правовые акты субъекта Федерации _____

Статистический материал _____

Методики _____

4. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов) _____

Названия

глав

5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей): _____

Названия слайдов

6. Консультанты по проекту (с указанием относящихся к ним разделам проекта):

7. Дата выдачи задания:

Руководитель _____ Ф.И.О.

Подпись

Задание принял к исполнению (дата) « ____ » _____ 2014 г.

Ф.И.О. _____

(подпись студента)

ПРИЛОЖЕНИЕ В**РЕФЕРАТ**

Выпускная квалификационная работа 73 страницы, 15 рисунков, 30 таблиц, 35 источников, 3 приложения, 11 слайдов Ppt.

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, КОНТАКТНАЯ ЗОНА, УСЛУГА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПЕРСОНАЛ

Объектом исследования является _____

Предмет исследования - _____

Цель работы - _____

В процессе исследования использованы способы _____

ВКР выполнена в текстовом редакторе Microsoft Word 20xx и представлена на диске (в конверте на обороте обложки).

Продолжение приложения В**THE ABSTRACT**

Degree work of 88 pages, 11 tables, 16 figures, 2 appendices of 10 sources.

FINANCIAL CONDITION, BALANCE OF INCOMES AND CHARGES, STRUCTURE OF PROPERTY, FINANCIAL STABILITY, LIQUIDITY, PROFITABILITY, BUSINESS ACTIVITY, PROFIT.

Object of research is the society with limited liability «Yamburggazdobucha».

The purpose of work — carrying out of the analysis of a financial condition of the enterprise, studying and elimination of lacks of financial activity, search of reserves of improvement of a financial condition of the enterprise, development of recommendations on its improvement.

Degree work is executed on the basis of the analysis of efficiency of use of actives of the enterprise.

Presence of weak clauses in the reporting with an estimation of a reserve of improvement of their use is revealed.

The program of rationalization of use of actives with carrying out of actions is offered, is real execution for the investigated enterprise.

In the given work various strategy of financing, possible variants of attraction of financial resources and sources of their financing are considered.

Degree work is executed in text editor Microsoft Word.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Введение
 - 2 Основные элементы и нормативно-правовая основа системы бюджетного регулирования
 - 2.1 Теоретические основы бюджетного регулирования и его роль в социально-экономическом развитии территорий
 - 2.2 Особенности реформирования межбюджетных отношений в Российской Федерации в период.....
 - 2.3 Современное бюджетное устройство России
 - 2.4 Разграничение доходных и расходных полномочий между уровнями региональной бюджетной системы
 - 2.4.1 Права и обязанности органов местного самоуправления в области финансов и бюджета
 - 2.4.2 Расходы и расходные полномочия
 - 2.4.3 Бюджетные доходы и налоговые полномочия
 - 3 Бюджетное регулирование в субъекте Российской Федерации
 - 3.1 Характеристика субъекта РФ «Томская область»
 - 3.1.1 SWOT-анализ Томской области
 - 3.1.2 Определение целей и задач развития области
 - 3.2 Характеристика системы бюджетного регулирования в Томской области
 - 3.3 Выравнивание бюджетной обеспеченности муниципальных образований
 - 3.3.1 Бюджетная обеспеченность и методики ее выравнивания
 - 3.3.2 Эволюция методики трансфертов из Фонда Финансовой поддержки муниципальных образований Томской области
 - 3.3.3 Анализ распределения средств из областного Фонда финансовой поддержки муниципальных образований за период.....
 - 4 Направления совершенствования бюджетного регулирования в субъекте РФ
 - 4.1 Механизмы повышения доходности местных бюджетов
 - 4.2 Направления решения демографической проблемы в Томской области
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложение А. Нормативы распределения налогов по уровням бюджетной системы РФ
- Приложение Б. Распределение дотаций в 20xx году
- Приложение В. Порядок образования Фонда финансовой поддержки муниципальных районов (городских округов) и методика распределения дотаций из фонда на 20xx год

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Список использованных источников

1. Сидоренко М.Г.//Статистические методы обработки информации. Учебно-методическое пособие для выполнения дипломных работ.
2. Васильев Г.И. Новый механизм расчетов и кредитования / Г.И. Васильев, С.С. Галанов. -М.: Финансы и статистика, 2012. -237 с.
3. Алиев Р.А. Производственные системы с искусственным интеллектом / Р.А. Алиев, Н.М. Абдикеев, М.М. Шахназаров. - М.: Радио и связь, 2014. -263с.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу по теме

« _____ »

выполненную студентом группы 131 радиотехнического факультета
дневной (вечерней, заочной) формы обучения
ТУСУР _____

(фамилия, имя, отчество студента)

В рецензии необходимо отразить следующие вопросы: актуальность выбранной темы для теории и хозяйственной практики, степень научной новизны, самостоятельность и обоснованность выводов и предложений.

Соответствие между поставленной целью работы, задачами, с одной стороны, и содержанием, с другой, а также адекватность цели, задач и содержания названию работы.

Проработанность, широта обобщения литературных источников, законодательных актов и других нормативных материалов за последние 3-5 лет.

Степень полноты и законченности исследования основных проблем темы.

Обоснованность и достоверность полученных результатов, их теоретическое и практическое значение.

Рекомендации к внедрению, публикации.

Стиль, общая грамотность и качество оформления работы: наличие ссылок, правильность оформления списка литературы, таблиц, схем, графиков.

Корректность применяемых формул, логические противоречия, ошибки в расчетах, если таковые есть.

После этого рецензент дает заключение о возможности присвоения дипломнику квалификации «бакалавр сервиса».

В конце рецензии пишется слово «Рецензент» и указывается его должность, место работы, фамилия, инициалы, ставится подпись и дата написания рецензии.

Рецензия в обязательном порядке заверяется печатью предприятия (организации), учреждения, в котором работает рецензент.

