Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ ПО НАПРАВЛЕНИЮ 43.03.01 «СЕРВИС», ПРОФИЛЬ «ИНФОРМАЦИОННЫЙ СЕРВИС»

Курган – 2015 г.

Методические указания по выполнению выпускной квалификационной работе студентов направления 43.03.01 «Сервис» составлены с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.01 «Сервис», на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Методические указания по выполнению выпускной квалификационной работе студентов составили:

ст. преподаватель Ищенко Н.В.

к.ф.-м.н., доцент Косовских С.В.

Методические указания по выполнению выпускной квалификационной работы студентов обсуждены на заседании кафедры «Математики и прикладной информатики» и рекомендованы к изданию.

Протокол № ___ от « _» _____20 _г.

Заведующий кафедрой

к.ф.-м.н., доцент _____ / Косовских С. В. /

Методические указания по выполнению выпускной квалификационной работе студентов утверждены на заседании Методической комиссии Курганского филиала ОУП ВПО «АТиСО» (протокол № _от «_» _____2015г.)

Содержание

1. Общие положения 4

2. Выбор темы выпускной квалификационной работы 5

3. Структура и содержание выпускной квалификационной работы 6

4. Допуск к защите выпускной квалификационной работы 11

Приложение № 1 Примерная тематика выпускных квалификационных работ 13

Приложение № 2 Титульный лист 14

Приложение № 3 Задание на бакалаврскую работу 15

Приложение № 4 Аннотация 17

1 Общие положения

Выпускная квалификационная работа, ее подготовка и защита представляют собой завершающий этап процесса подготовки бакалавра.

Выпускная квалификационная работа является самостоятельным исследованием выпускника, выполненным под руководством научного руководителя.

Главной целью подготовки выпускной квалификационной работы является систематизация, закрепление, расширение и углубление теоретических знаний и практических навыков, полученных во время обучения в учебном заведении, демонстрация умения использовать их для достижения конкретных практически значимых результатов в области информационного сервиса.

В соответствии с поставленными целями студент в процессе выполнения бакалаврской работы должен решить следующие задачи:

1) обосновать актуальность выбранной темы, ее ценность и значение для предприятия (организации, учреждения, фирмы);

2) изучить теоретические положения, нормативно-законодательную документацию, статистические материалы, справочную и научную литературу по избранной теме;

3) изучить организационно-экономические условия функционирования предприятия и характер их влияния на изменение его конкурентоспособности;

4) собрать необходимый статистический материал для проведения конкретного анализа;

5) провести анализ собранных данных, используя соответствующие методы обработки и анализа информации;

6) сделать выводы и разработать рекомендации на основе проведенного анализа по оптимизации сервисной деятельности предприятия (организации, учреждения);

7) оформить бакалаврскую работу в соответствии с нормативными требованиями, предъявляемыми к подобного рода работам.

Защита выпускной квалификационной работы бакалавра сервиса выявляет уровень теоретической и практической подготовленности выпускника к реализации следующих видов профессиональной деятельности:

- сервисной;

-производственно-технологической;

- организационно-управленческой;

- научно-исследовательской.

Успешно выполненная выпускная квалификационная работа бакалавра свидетельствует о том, что выпускник готов к продолжению образования по программам подготовки магистра, а также к ведению профессиональной деятельности в области сервиса и информационного сервиса.

2 Выбор темы выпускной квалификационной работы

Темы выпускных квалификационных работ определяются высшим учебным заведением. Студенту может предоставляться право выбора темы выпускной квалификационной работы в порядке, установленном высшим учебным заведением, вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. Для подготовки выпускной квалификационной работы студенту назначается руководитель.

Выбор темы определяется интересами и склонностями студента к той или иной проблеме, потребностью развития и совершенствования самого производства, научной специализацией кафедры и ее преподавателей.

При выборе темы выпускной квалификационной работы следует руководствоваться актуальностью проблемы, возможностью получения конкретных статистических данных, наличием специальной научной литературы, практической значимостью темы для конкретной организации.

Студенту, занимающемуся в научном студенческом кружке, целесообразно подготовить работу по теме, над которой он работал несколько лет. Выпускная квалификационная работа является продолжением и логическим завершением исследований, начатых в курсовых работах и в период производственной практики, нашедших отражение в отчете по практике. Студент должен руководствоваться примерным перечнем тем квалификационных работ, имеющимся на выпускающей кафедре, предварительно проконсультировавшись со своим научным руководителем.

Студент, желающий выполнить работу на тему, не предусмотренную примерной тематикой, должен обосновать свой выбор и получить разрешение заведующего кафедрой. Если одна и та же тема выбрана многими студентами, то кафедра оставляет ее только за теми студентами, которые наиболее аргументировано обосновали свой выбор; остальным студентам предлагается выбрать другую тему. После выбора темы ее точное название необходимо написать в заявлении и получить на кафедре задание на выпускную квалификационную работу.

Темы ВКР определяются руководителем работы по согласованию со студентом, обсуждаются на заседании выпускающей кафедры и утверждаются приказом ректора ОУП ВПО «АТиСО» не позднее, чем за два месяца до начала защит.

Следует иметь в виду, что формулировка темы выпускной квалификационной работы (с указанием научного руководителя), утвержденная приказом ректора, изменению не подлежит.

3 Структура и содержание выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа должна содержать следующие структурные составляющие:

–титульный лист;

–задание на бакалаврскую работу;

–аннотацию;

–содержание;

–введение;

–основную часть, состоящую из 2 разделов;

–заключение;

–список использованных источников;

– глоссарий;

–приложения (если необходимо).

Объем бакалаврской работы должен быть не более 50-60 страниц (в соответствии с требованиями к оформлению).

Содержание выпускной квалификационной работы имеет следующий вид:

Содержание

Введение

Раздел 1 Теоретические и методологические аспекты (название проблемы)

1.1 Теоретические и методологические подходы в отечественной и зарубежной практике по теме исследования.

1.2 Нормативно-законодательная база, регулирующая изучаемую проблему.

1.3 Методология исследования данной проблемы.

Раздел 2 Анализ состояния рассматриваемой проблемы (на примере …)

2.1 Краткая характеристика объекта исследования (организационно-экономические условия функционирования предприятия)

2.2 Анализ состояния проблемы

2.3 Рекомендации по совершенствованию (в соответствии с проблемой)

Заключение

Список использованных источников (не менее 25 проработанных источников)

Глоссарий (не менее 20 понятий)

Приложения (формы сбора, способы обработки информации и др.)

Содержание (оглавление) включает в себя названия разделов, подразделов, пунктов выпускной квалификационной работы. Обязательное требование – дословное повторение в заголовках содержания названий разделов, представленных в тексте, в той же последовательности и соподчиненности.

Во **введении** кратко характеризуется проблема, решению которой посвящена бакалаврская работа. При этом обосновывается актуальность выбранной темы со ссылками на специальную литературу, определяется цель работы и совокупность задач, которые решены для раскрытия выбранной темы; указываются объект и предмет исследования, а также научная и практическая значимость работы.

Основная часть бакалаврской работы состоит из двух разделов, каждый из которых делится на три параграфа.

Раздел 1 Теоретические и методологические подходы к проблеме …

На основе изучения публикаций отечественных и зарубежных авторов излагается сущность исследуемой проблемы. По первому разделу судят о глубине теоретической базы бакалаврской работы. Приветствуется использование источников монографического характера и публикаций в ведущих российских и зарубежных специализированных журналах.

В процессе изучения литературных источников очень важно найти сходство и различия точек зрения разных авторов, дать их анализ и обосновать свою позицию по данному вопросу.

Составной частью данного раздела должен быть обзор нормативно-законодательной базы, которая регулирует вопросы рассматриваемой проблемы.

Разработка методического раздела выпускной квалификационной работы предполагает обзор теоретических подходов к методике исследования, разработку собственной программы исследования, включая обоснование выборочной совокупности форм сбора первичной информации (анкеты,

аналитические таблицы, бланки фиксации результатов и т.п.), а также методику ее обработки и анализа полученных данных.

Одно из главных требований данного раздела - наличие конкретных ссылок на библиографические источники (не менее 25 ссылок).

Раздел 2 Анализ состояния рассматриваемой проблемы на конкретном предприятии (учреждении, организации)

В этом разделе дается краткая характеристика объекта исследования. На основе разработанной методики исследования анализируется состояние проблемы в конкретной организации (учреждении, предприятии). Материалами для анализа могут быть планы работы организаций, годовые отчеты, статистическая отчетность и другая служебная документация, изученная студентом.

Материалы, служащие базой для обоснования и анализа, должны быть достаточно полными и достоверными, чтобы можно было проанализировать положение дел, вскрыть резервы и наметить пути их использования, а также устранить имеющиеся недостатки в работе.

Анализ состояния дел в организации (учреждении, предприятии) предполагает обработку собранных статистических материалов с помощью современных методов экономического, социологического анализа.

Выполняется сравнительный анализ по результатам которого делается вывод, как позиционируется анализируемый объект в отрасли (регионе) или на международной арене.

Результаты анализа служат базой для разработки и обоснования в выпускной квалификационной работе конкретных управленческих решений для улучшения конкурентоспособности объекта исследования.

В частности, намечаются пути использования скрытых резервов, устранения выявленных недостатков в работе, обосновываются решения, обеспечивающие реализацию цели и задач работы.

В этом же разделе даются методические подходы и выполняется оценка эффективности от предлагаемых мероприятий; обосновываются экономические, социальные и другие ценности полученных результатов.

В **заключении** последовательно излагаются основные теоретические и практические выводы и предложения, полученные в ходе проведенного исследования. Выводы и предложения, которые следует формулировать четко, с нумерацией отдельных пунктов, должны быть краткими, давать представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности результатов выпускной квалификационной работы бакалавра.

Библиографический список должен содержать сведения об источниках, использованных при написании бакалаврских работ (законодательные и нормативные материалы, учебники, учебные и методические пособия, монографии, другие научные труды, статьи из журналов и иных периодических изданий и информационных материалов).В библиографическом списке следует привести не менее 25источников, изданных за последние пять лет на которые содержатся ссылки в работе.

Глоссарий - толковый (объясняющий) словарь ключевых понятий и терминов. Используя в тексте выпускной квалификационной работы термины и правильно раскрывая их содержание, автор демонстрирует степень включенности в сферу будущей профессии и готовность к профессиональной и научной деятельности. В глоссарий включаются основные профессиональные термины, факты, персоналии, важнейшие даты. Формулировка понятий глоссария должна соответствовать формулировкам данным в различных словарях, энциклопедиях, справочниках и в документах законодательного характера.

В **приложения** можно вынести вспомогательные материалы: выдержки из официальных и справочных документов, инструкции, описания общепринятых методик, вспомогательные расчеты, формы отчетности, распечатки ЭВМ, справки о внедрении, сведения об опубликованных работах по результатам выпускного исследования. С одной стороны, они призваны дополнять и

иллюстрировать основной текст, а с другой - разгружать его от второстепенной информации. Все материалы, помещаемые в приложениях, должны быть связаны с основным текстом, в котором обязательно делаются ссылки на соответствующие приложения.

Таким образом, примерная структура выпускной квалификационной работы

Введение 2-3с.

Раздел 1, 15-20 с.

Раздел 2, 25-30 с.

Заключение 2-3 с.

Библиографический список 30 ед. (в.т.ч. не менее двух опубликованных статей или докладов на конференции).

Глоссарий не менее 20 понятий.

Приложения

4.Допуск к защите выпускной квалификационной работы.

Написанная выпускная квалификационная работа предоставляется руководителю для проверки, руководитель решает вопрос о ее рекомендации к защите. Выпускная квалификационная работа, подписанная студентом на титульном листе и на последней странице текста, вместе с письменным отзывом руководителя, подписями руководителя, консультанта на двух экземплярах задания, титульном листе, двух титульных листах графической части представляется на нормоконтроль.

Цель нормоконтроля – обеспечить соответствие выпускной квалификационной работы нормам и требованиям, установленным государственными стандартами, другими нормативными и директивными документами.

После прохождения нормоконтроля выпускная квалификационная работа представляется на подпись заведующему кафедрой и после подписи направляется на рецензию. После получения рецензии работа с отзывом

руководителя и рецензента за неделю до защиты сдается на выпускающую кафедру. Заведующий кафедрой решает вопрос о допуске студента к защите.

Если работа была представлена позже установленных сроков, она допускается к защите только при наличии уважительных причин, подтвержденных документально.

Содержание слайдов

1Тема выпускной квалификационной работы , автор -1 слайд.

2 Цели и задачи выпускной квалификационной работы - 1 слайд.

3 Теоретические основы и методика исследования - 1 слайд.

4 Организационно-экономическая характеристика объекта исследования - 1 слайд.

5Анализ по теме исследования - 2 слайда.

6 Направления совершенствования и их эффективность - 2слайда.

Приложение № 1

Примерные темы выпускных квалификационных работ для студентов направления «Сервис», профиль «Информационный сервис»

1 Анализ и совершенствование системы электронного документооборота организации (на примере…)
2 Анализ и совершенствование информационного обеспечения системы управления персоналом в организации (на примере…)
3 Создание веб-сервиса для организации (на примере…)
4 Инновационные методы организации сервисной деятельности в сфере (туризма, транспортных услуг,…)
5 Анализ и совершенствование качества предоставляемых информационных услуг предприятиями индустрии гостеприимства
6 Анализ и совершенствование обслуживания клиентов студии красоты и здоровья (на примере…)
7 Совершенствование информационных технологий в управлении промышленным предприятием (на примере…)
8 Анализ и совершенствование реализации услуг фитнес – клуба (на примере…)
9 Организация участка сервиса по ремонту вычислительной техники
10 Организация участка сервиса по ремонту печатных и копировальных услуг
11 Проект сервисного центра по ….
12 Создание веб – сервиса для организации (на примере…)
13 Разработка информационной системы управления (на примере…)
14 Организация сервиса ЖКХ (на примере ТСЖ…)
15 Совершенствование образовательного сервиса (на примере…)
16 Инновационные методы организации сервисной деятельности в сфере (медицины, туризма, …)
17 Совершенствование качества сервисных услуг в сфере информационного сервиса
18 Разработка мероприятий по повышению эффективности деятельности сервисного предприятия
19 Современные способы и методы отбора персонала в сфере информационного сервиса
20 Современные технологии распространения рекламы в сфере сервиса
21 PR-технологии в сфере сервиса
22 Разработка event-мероприятий как инструмента PR в сфере сервиса

Приложение 2

Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Заочный факультет

Кафедра математики и прикладной информатики

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему: Анализ и совершенствование системы электронного документооборота организации (на примере…)

Студент Макарова Нина Петровна/_____/
подпись

Направление 43.03.01 «Сервис», профиль «Информационный сервис»

Научный руководитель Фамилия Имя Отчество
уч. степень, уч. звание /_____/
подпись

Заведующий
кафедрой Косовских Светлана Викторовна
к.ф.-м.н., доцент /_____ /
подпись

Курган – 20__

Приложение 3

Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Заочный факультет

Кафедра математики и прикладной информатики

ЗАДАНИЕ № 17

НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

Студента Макаровой Нины Петровны
Группы ЗС – 4232
Направление 43.03.01 «Сервис»,
профиль «Информационный сервис»
Тема работы Анализ и совершенствование системы электронного документооборота организации (на примере…)

Утверждена приказом ректора ОУП ВО «АТ и СО» от __ ____20_ г. № _____

Научный руководитель уч. степень, уч. звание Фамилия Имя Отчество

Сроки выполнения работы с __ _____ 20_ г. по __ _____ 20_ г.

Содержание задания:

Введение 3с.

1 Теоретические аспекты … 25с.

1.1

1.2

1.3

2 Анализ состояния рассматриваемой проблемы на примере … 25с.

2.1

2.2

2.3

Заключение 3с.

Список использованных источников

Приложения

Графическая часть

Научный руководитель _____ / И.О. Фамилия /
(подпись, дата)

Зав. кафедрой _____ / С.В. Косовских /
(подпись, дата)

С заданием ознакомлен _____ / И.О. Фамилия /
(подпись, дата)

Решение о допуске студента к защите выпускной квалификационной работы в Государственной экзаменационной комиссии

Объем работы: текстовая часть (записка) _____ страниц
графическая часть _____ страниц

Нормоконтролер: Руководитель:
_____/_____/ _____ /_____/
(подпись, дата) (и., о., фамилия) (подпись, дата) (и., о., фамилия)

Считать, что работа _____ установленным требованиям и
(соответствует, не соответствует)
_____ студента _____
(допустить, не допустить) (фамилия, имя, отчество)
к защите выпускной квалификационной работы в Государственной экзаменационной комиссии.

Протокол кафедры (кафедральной комиссии) №_____ от «____»_____20__г.

Защиту назначить на «_____»_____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ / С.В. Косовских /
(подпись)

Директор филиала _____ / В.Г. Роговая /
(подпись)

Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Заочный факультет

Кафедра математики и прикладной информатики

ГРАФИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

(ИЛЛЮСТРАЦИОННАЯ)

К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

на тему: Анализ и совершенствование системы электронного документооборота организации (на примере…)

Студент Макарова Нина Петровна /_____ /
подпись

Направление 43.03.01 «Сервис», профиль «Информационный сервис»

Руководитель Фамилия Имя Отчество
уч. степень, уч. звание /_____ /
подпись

Заведующий
кафедрой Косовских Светлана Викторовна
к.ф.-м.н., доцент /_____ /
подпись

Курган – 20__

Приложение 4

Аннотация

Выпускная квалификационная работа выполнена на тему «Проектирование системы управления персоналом ООО «Парнас». Тема является актуальной, так как в мире возрастающей глобальной конкуренции наиболее важными факторами конкурентоспособности предприятий являются высококвалифицированные и мотивированные человеческие ресурсы. Грамотное управление человеческими ресурсами позволяет добиваться положительных результатов производственной деятельности.

В первом разделе работы рассмотрены современные теоретические основы системы управления персоналом в части его оценки и материального стимулирования.

Во втором разделе проведен анализ трудовых показателей и системы управления персоналом ООО «Парнас». Проведен экспресс-анализ деятельности предприятия. Разработаны рекомендации по совершенствованию системы управления персоналом ООО «Парнас».

Выпускная квалификационная работа содержит 74 страницы, 8 таблиц, 13 рисунков, использовано 25 источников литературы. Мультимедийная часть представлена 10 слайдами.

При выполнении работы использованы следующие программные продукты:

- MicrosoftWord;
- MicrosoftExcel;
- MicrosoftPowerPoint.