

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный технический университет
имени Гагарина Ю.А.»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ
ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ БАКАЛАВРСКИХ РАБОТ
ПО НАПРАВЛЕНИЮ 43.03.01. «СЕРВИС»**

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ (ВКР)

1.1. Общие требования к выпускной квалификационной работе академического бакалавра

1.2. Выбор темы выпускной квалификационной работы бакалавром и этапы работы над ней

1.3. Официальное утверждение темы выпускной квалификационной работы

1.4. Научное руководство выпускной работой

2. СТРУКТУРА ВКР .

3. ПОДГОТОВКА К ЗАЩИТЕ

ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

4. ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ ВКР И КРИТЕРИИ ЕЕ ОЦЕНКИ

4.1. Процедура защиты

4.2. Критерии оценки

Приложения (образцы) (1-9)

ВВЕДЕНИЕ

Защита выпускной квалификационной работы является формой государственной (итоговой) аттестации, предусмотренной федеральным государственным образовательным стандартом. Государственная итоговая аттестация выпускников-бакалавров завершает обучение по направлению «Туризм», «Сервис» с присвоением квалификации «академический бакалавр».

Целью государственной итоговой аттестации является:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний в области туризма и сервиса, полученных студентами при изучении дисциплин, предусмотренных учебным планом;
- выявление умения применять полученные знания при решении конкретных производственных, экономических и социально-культурных научных задач;
- развитие навыков ведения самостоятельной работы и применения методик исследования при решении разрабатываемых проблем и вопросов;
- определение степени подготовленности студента к самостоятельной работе в сфере туризма и сервиса.
- освоению студентами общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в рамках основных видов их будущей профессиональной деятельности.

К выполнению выпускной квалификационной работы допускаются студенты, полностью выполнившие учебный план и не имеющие задолженностей по учебным дисциплинам.

Цель методических указаний – помочь студентам качественно выполнить выпускную квалификационную работу в соответствии с современными требованиями науки и производства, своевременно и профессионально подготовить ее к защите на Государственной Аттестационной Комиссии (ГАК).

Методические указания определяют порядок выбора студентом-дипломником (бакалавром) темы работы и ее утверждения, общие

требования, предъявляемые к выпускной квалификационной работе «академического бакалавра», освещают последовательность ее подготовки, структуру, содержанию и оформлению – как самой работы, так и научно-справочного аппарата и приложений, определяют обязанности научного руководителя и рецензентов, порядок внутреннего и внешнего рецензирования и защиты выпускной квалификационной работы.

Защита выпускной - работы заключительный этап итоговой аттестации бакалавров. Целью подготовки выпускной работы является систематизация и углубление теоретических знаний, полученных в ходе изучения дисциплин учебного плана, формирование навыков их практического применения, развитие индивидуальной исследовательской деятельности, выработка навыков аналитической работы и опыта презентации полученных результатов. По результатам защиты выпускной работы Государственная аттестационная комиссия решает вопрос о присвоении выпускнику степени бакалавра.

Методические указания подготовлены на основе следующих нормативно-правовых документов:

- Положения об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 25.03.2003, №1155;

- Положения об итоговой государственной аттестации выпускников в государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.» (приказ ректора СГТУ имени Гагарина Ю.А. от 21.02.2007, № 82);

- ФГОС Высшего профессионального образования для бакалавров направлений 43.03.01.– «Сервис»;

- ФГОС Высшего профессионального образования для бакалавров направлений 43.03.02.– «Туризм».

Методические указания предназначены для самостоятельного и

последовательного выполнения выпускной квалификационной работы и подготовки к ее защите.

1. ТРЕБОВАНИЯ

К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ

1.1. Общие требования к выпускной квалификационной работе академического бакалавра

Выпускная квалификационная работа (далее ВКР) представляет собой самостоятельное **учебно-научное** исследование одной из актуальных социально-экономических или социокультурных проблем. ВКР должна включать в себя совокупность теоретических и практических результатов исследования. ВКР должна базироваться на научно-исследовательской, справочной, учебной литературе и эмпирических материалах. Выпускная квалификационная работа, как правило, является продолжением курсовых работ, выполненных студентом в предыдущие годы. Однако не исключено, что она станет новым исследованием, частично связанным с предыдущими работами автора.

Профессиональная готовность студента определяется умением анализировать теоретический и практический материал по теме исследования, делать обоснованные обобщения, выводы, формулировать практические рекомендации, предлагать основные пути решения исследуемой проблемы.

Работе должны быть присущи целевая направленность и чёткость построения, логическая последовательность изложения материала, точность формулировок, конкретность в представлении результатов, доказательность выводов и обоснованность рекомендаций, грамотное оформление.

В выпускной работе студент должен показать:

- достаточную теоретическую подготовку по направлению обучения и способность проблемного изложения теоретического материала;
- умение грамотно формулировать актуальность выбранной темы, цель, задачи, объект, предмет и методы исследования;

- умение изучать, анализировать и обобщать научную, справочную и учебную литературу и эмпирический материал;

- умение в письменном виде четко и логично излагать свои мысли, грамотно формулировать заключения, выводы и рекомендации.

Выполнение выпускной квалификационной работы содействует формированию у студентов таких компетенций, как способность проводить исследования в конкретной предметной области; способность использовать закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности; способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке.

Общие требования к оформлению ВКР.

ВКР должна строго соответствовать требованиям нормоконтроля по оформлению, изложенным в методических указаниях по оформлению контрольных работ, курсовых работ, выпускных квалификационных работ, магистерских диссертаций для студентов Саратовского государственного технического университета имени Гагарина Ю.А.

Письменная работа выполняется печатным способом с использованием компьютера (текстовый редактор Microsoft Word) и принтера на белой бумаге стандартного формата А4 (размером 297х210 мм) на одной стороне листа.

Каждая страница текста, включая иллюстрации и приложения, нумеруется арабскими цифрами, кроме титульного листа и содержания, по порядку без пропусков и повторений. Все листы работы должны быть скреплены или сброшюрованы. Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 30 мм. Рекомендуемым типом шрифта является Times New Roman, размер которого 14 pt (пунктов) (в сносках, на рисунках и в таблицах допускается применение более мелкого размера шрифта, но не менее 10 pt). Текст

печатается через 1,5-ый интервал, красная строка – 1,25 см. Цвет шрифта должен быть черным, необходимо соблюдать равномерную плотность, контрастность и четкость изображения по всей работе. Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах и формулах, применяя курсив; полужирный шрифт не применяется.

Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе вычитки работы, допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного текста (графики) машинописным способом или черными чернилами, пастой или тушью – рукописным способом. Повреждения листов работы, помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста (графики) не допускаются.

1.2. Выбор темы выпускной квалификационной работы бакалавром и этапы работы над ней

Тематика выпускных работ ежегодно разрабатывается преподавателями кафедры и утверждается кафедрой не позднее 1 октября текущего учебного года.

Студент также может самостоятельно предложить тему выпускной работы с обоснованием ее целесообразности. Тема может быть предложена и организацией, в которой студент проходит практику или откуда он направлен на обучение.

Общие требования к тематике выпускных квалификационных работ: научная и общественная актуальность, соответствие реальным задачам, стоящими перед хозяйствующими, образовательными, культурными и иными субъектами, учет перспектив развития страны, региона. С учетом специфики и междисциплинарного характера кафедры «Менеджмент туристической деятельности», а также, учитывая научные интересы преподавателей кафедры, темы ВКР могут носить как прикладной, так и теоретический характер. Все темы прикладных ВКР должны базироваться на реальных данных предприятий сферы сервиса и туризма, а также предприятий,

оказывающих соответствующие услуги. В случае, если ВКР имеет теоретический характер, ее основным содержанием может быть развитие положений, ранее выдвинутых той или иной научной школой.

Не рекомендуется выбор комплексной темы тремя или более студентами одной учебной группы.

Если студенты предполагают писать выпускную работу по совпадающим (но не одинаковым) темам, то в наименование должны быть внесены соответствующие дополнения и уточнения.

Укажем на типичную ошибку, которую допускают начинающие исследователи при выборе темы, - стремление охватить все сразу. Чтобы достичь хороших результатов, необходимо: 1) сформулировать тему узко и конкретно; 2) точно выделить в ней предмет исследования; 3) определить хронологические рамки исследования; 4) в рассмотрении проблемы опираться на соответствующий профессиональный и исследовательский опыт.

Подготовка и защита дипломной работы включает в себя несколько этапов.

- выбор и обоснование актуальности темы учебно-научного исследования,
- общее ознакомление с проблемой исследования, ее теоретическими аспектами, изучение научной литературы по теме исследования;
- разработка рабочего плана (в законченном виде рабочий план представляет собой развернутое содержание (структуру) выпускной работы);
- формулировка цели исследования и постановка конкретных задач исследования, определение объекта и предмета исследования, выбор методов исследования;
- сбор, анализ и обобщение эмпирических данных;
- написание глав ВКР, ее введения и заключения (формулировка выводов и рекомендаций); составление списка использованных эмпирических материалов и литературы

- оформление выпускной работы;
- проверка работы через систему «Антиплагиат»;
- написание аннотации
- получение рецензии на ВКР;
- получение отзыва от дипломного руководителя на ВКР;
- подготовка доклада и презентации к защите ВКР;
- защита ВКР.

Наиболее частыми погрешностями ВКР являются:

- нарушение правил оформления;
- бессистемность в изложении материала;
- неубедительность выводов;
- расплывчатость заключения работы;

Анализ источников /эмпирических материалов по теме ВКР - наиболее ответственные и сложные этапы выполнения выпускной работы. Подбор эмпирических материалов и изучение литературы для выполнения выпускной работы является одним из важных этапов работы студента.

Виды литературы, используемой для написания ВКР:

- *научная литература* (монографии и научные статьи (публикации) в специализированных периодических изданиях могут подбираться студентом самостоятельно, а также быть рекомендованы научным руководителем; научная литература является основой подготовки теоретической части выпускной работы).
- *учебные издания* (студент может использовать те учебные издания, которые указаны в списках литературы по программам конкретных дисциплин, а также подбирать их самостоятельно;
- справочники и словари* (студент может использовать справочную литературу);

При работе с учебной, научной и справочной литературой студент должен обращать внимание на то, что в них могут содержаться несовпадающие, а иногда и противоположные точки зрения по одному и

тому же вопросу. В этом случае он обязан отразить в работе свое мнение о том, какого подхода он будет придерживаться в своем исследовании, и обосновать этот выбор.

Поиск научной литературы рекомендуется начать с работы с электронным каталогом библиотеки СГТУ имени Гагарина Ю. А., осуществлять поиск научных публикаций необходимо также в электронных библиотеках, таких как e-library. Как вариант - начинать знакомство с литературой не в хронологическом порядке издания работ, а в обратной последовательности, т.е. вначале изучить работы, опубликованные в последние годы, а затем, двигаясь «сверху вниз», пополнять их материалами, изданными в более раннее время.

В ВКР студент *обязательно* должен использовать эмпирические материалы. Под ними понимаются как собранные самостоятельно в ходе «полевых» исследований материалы, так и опубликованная информация, ранее не проанализированная в научной литературе.

К эмпирическим материалам относятся данные о результатах деятельности туристских и сервисных предприятий, статистическая информация, нормативно-правовые документы, данные с официальных сайтов организаций, материалы, полученные в ходе интервьюирования и анкетирования, визуальные и видео материалы и т. п.

Использование эмпирических материалов, полученных в ходе производственной практики, имеет большое значение для успешного решения задач ВКР.

Проработка литературы и эмпирического материала может осуществляться несколькими способами (тематическими выписками на карточки, кратким конспектированием). Выписки из текста делают обычно дословно, в виде цитат. Академический этикет требует точно воспроизводить цитируемый текст, т.к. сокращение может исказить смысл, который был в нее вложен автором. При выписке необходимой информации из литературы

целесообразно сразу указывать фамилию автора, название исследования, место издания, издательство, год издания, номер страницы.

В течение всего времени подготовки выпускной квалификационной работы студент должен регулярно встречаться со своим научным руководителем. Во время этих встреч научный руководитель дает конкретные задания студенту по изучению литературы, подбору и анализу фактического материала, отвечает на вопросы, возникшие у студента в ходе написания выпускной квалификационной работы.

1.3. Официальное утверждение темы выпускной квалификационной работы

Списки фамилий выпускников-бакалавров, тем выпускных бакалаврских работ, фамилии научных руководителей по каждой работе заблаговременно представляются в деканат за подписью заведующего кафедрой. В списках указывается фамилия, имя, отчество студента, тема дипломной работы, фамилия и инициалы, ученое звание, ученая степень (должность) научного руководителя.

Затем темы выпускных квалификационных работ, выбранные студентами, утверждаются распоряжением ректора университета в срок не позднее 3х месяцев до защиты. Одновременно распоряжением ректора университета на основании решения выпускающей кафедры каждому студенту, выполняющему квалификационную работу, назначается научный руководитель.

После утверждения кафедрой тем ВКР их изменение не допускается. Однако если в процессе работы возникает необходимость в корректировке темы выпускного проекта, студент должен написать заявление на имя заведующего кафедрой, однако не позднее, чем по истечении $\frac{1}{3}$ срока, отведенного на подготовку выпускной квалификационной работы. Изменение темы оформляется распоряжением ректора университета. Изменения в теме без согласования на кафедре и соответствующего распоряжения не допускаются.

1.4. Научное руководство выпускной работой

Научными руководителями назначаются профессора, доценты кафедр, а также старшие преподаватели и ассистенты, имеющие достаточный опыт научной и педагогической работы, высококвалифицированные специалисты предприятий, организаций, учреждений, по заданию которых выполняется эта работа.

Научный руководитель выпускной квалификационной работы:

- помогает с формулировкой темы выпускной квалификационной работы;
- формулирует задание на выпускную квалификационную работу;
- разрабатывает совместно со студентом календарный график выполнения работы;
- рекомендует студенту необходимую научную литературу;
- контролирует сбор эмпирических данных;
- проводит регулярные индивидуальные консультации;
- читает работу и делает по ней замечания и предложения, оценивает выполнение работы в соответствии с календарным графиком;
- пишет отзыв на готовую выпускную квалификационную работу.

2. СТРУКТУРА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Структура и содержание выпускной работы определяются характером избранной темы и зависят от целей и задач исследования. Выпускная работа включает следующие элементы: титульный лист, содержание (оглавление), введение, основную часть (2 -3 главы), заключение (выводы и рекомендации), список использованных эмпирических материалов (источников) и литературы, приложения.

Еще раз подчеркнем, особенностью выпускной работы бакалавра является наличие двух или трех глав в структуре основной части работы. Главы должны быть логически связаны и соподчинены, каждая из них включает в себя несколько разделов (параграфов). Рекомендуемое количество параграфов в главе - 2 - 3. в конце каждой главы необходимо

формулировать промежуточные выводы и объяснять логический переход к следующей части исследования. Названия глав должны соответствовать теме ВКР.

Объем выпускной работы бакалавра не должен превышать 60 страниц (без приложений и списка литературы), и быть меньше 50 страниц. Объем приложений не ограничивается.

Содержанием основной части выпускного исследования является теоретическое осмысление проблемы и эмпирических данных, систематизация и обобщение теоретического и практического материала, формулировка и анализ полученных результатов и выводов, разработка практических рекомендаций и путей решения поставленной проблемы. Последовательность изложения данных вопросов может быть различной. Чаще всего вначале излагаются основные теоретические положения по исследуемой теме, а затем конкретный практический материал, иллюстрирующий применение рассмотренных теоретических подходов на примере объекта исследования. Но возможна и другая последовательность, когда вначале анализируется конкретный фактический материал, проводится диагностика объекта исследования, выявляются основные проблемы, затем исследуются теоретические аспекты выявленных проблем и предлагаются конкретные предложения по их решению.

При рассмотрении содержания выпускной работы следует учитывать, что возможны различные подходы к ее выполнению. Если тема обширна, то в работе могут быть отражены только некоторые из наиболее существенных ее сторон, но они должны быть раскрыты полностью. Возможен и другой подход: изложение охватывает все аспекты, раскрывающие тему, главное внимание уделяется при этом их взаимосвязи и сравнительному анализу.

Титульный лист является первой страницей работы. Оформляется на стандартном бланке и содержит название темы, фамилию, имя, отчество,

направление и учебную группу студента, фамилию, имя, отчество, ученую степень и ученое звание (должность) руководителя выпускной работы.

Содержание (оглавление) включает в себя названия всех разделов (глав, параграфов) ВКР с указанием номеров страниц (по разделам). Содержание работы должно отражать логику исследования и изложения избранной темы. Оно должно быть согласован с научным руководителем. В процессе написания работы план может корректироваться или уточняться.

Введение

Студенты должны особенно внимательно отнестись к написанию введения ВКР.

Во введении:

- обосновывается научная, общественная и личная актуальность выбранной темы;
- формулируется проблема, которую студент должен решить в данной работе;
- проводится анализ степени разработанности темы в научно-исследовательской литературе и обзор эмпирического материала.
- определяются цель и задачи, предмет и объект исследования;
- перечисляются (описываются) методы исследования;
- характеризуется структура и содержание теоретической и практической частей ВКР;
- обосновывается практическая значимость ВКР.

Актуальность темы ВКР. Определение актуальности темы, ее значимости начинается с точной формулировки проблемной ситуации в предметной области, выявления противоречий, обусловивших эту актуальность. Точная формулировка проблемы, как правило, находит отражение в теме ВКР. При обосновании актуальности исследования можно остановиться на одном или нескольких из приведенных ниже аспектов:

- новые условия и предпосылки, определяющие актуальность изучаемого явления в настоящее время;

-запросы общества, которые могут быть удовлетворены решением данной проблемы, причины, по которым в настоящее время проблема становится актуальной. Важным критерием в выборе актуальности исследования является востребованность обществом, интерес общества или его отдельных групп к данному вопросу;

-причины, по которым данная проблема привлекает внимание исследователей;

- причины, по которым данная проблема привлекает внимание практических работников сферы туризма и сервиса, какие потребности практики могут быть удовлетворены решением данной проблемы,

-имеющиеся достижения, которые следует обобщить, проанализировать.

Объяснение актуальности не должно быть многословным, должно носить сжатый характер. Начинать ее описание издалека, приводя во введении общеизвестные факты нет необходимости, главное – показать суть проблемной ситуации. Обосновывая актуальность, студент должен обрисовать то проблемное поле, которое существует в настоящее время в этой области. Смысл обоснования актуальности заключается том, чтобы убедить читателя в том, что работа имеет право на существование, доказать, что проблема реально существует, а не является плодом фантазии; показать, что есть необходимость, всеобщая заинтересованность в ее решении; доказать читателю, что результаты работы будут полезны (в теоретическом и практическом смысле), что они стоят того, чтобы писать ради них ВКР, тратить время и силы. Таким образом, прописывая актуальность, студент раскрывает, какие задачи стоят перед наукой и практикой в рамках выбранного направления исследования в современных условиях развития общества.

Завершающим этапом в прописывании актуальности выбранной темы является точная формулировка проблемной ситуации в предметной области через выявление несоответствие между достигнутым и требуемым уровнем

знания об исследуемых процессах и явлениях, закономерностях их функционирования и связях между ними

Объем введения не должен превышать 5-7 страниц и быть менее 2 страниц. Введение к ВКР рекомендуется писать после завершения основной части, поскольку именно тогда автор полностью владеет всей необходимой информацией. Помимо этого, во Введении должны быть показаны логика и структура выпускной работы.

Степень разработанности темы (оценка использованной литературы). Она не должна сводиться к перечислению авторов и работ, а должна показать, как развивались взгляды на данную проблему. Обзор литературы должен охватывать, главным образом, те труды (монографии, статьи), которые студент изучил самостоятельно.

При этом студент должен соблюдать хронологическую последовательность, то есть, начинать характеристику с ранних работ, а затем переходить к более поздним. При этом необходимо делать ссылки на те издания, о которых идёт речь.

Характеризуя во Введении эмпирическую базу работы, студент кратко описывает материал, который он самостоятельно группирует, изучает, использует для проверки тех или иных гипотез, теоретических заключений.

Пример характеристики эмпирической базы ВКР:

При написании ВКР были использованы следующие материалы: законы (если необходимы), ГОСТы (указать какие), сведения /данные о....с сайтов туристических фирм, сведения /данные о... с сайта объекта исследования (гостиницы, санатория и т.п.), отзывы (если есть), информация с сайтов Министерств и ведомств (если необходимо), уставы предприятий и т.п., данные анкетирования, экспертного интервью, результаты включенного наблюдения, визуальные и видео-источники.

Цель и задачи ВКР

Цель – это то, чего автор намерен достичь в своей работе, обычно формулируется как «раскрытие» проблемы. Она должна быть

охарактеризована развёрнуто и проблемно, а не просто повторять название выпускной квалификационной работы и её разделов.

Цель должна быть конкретной, ясной, соответствующей теме исследования.

Для достижения цели исследования формулируется перечень задач, которые необходимо решить. Задачи должны быть сформулированы лаконично и быть направлены на реализацию цели. Задачи могут во многом определять названия глав и параграфов выпускной квалификационной работы, так как работа над тем или иным разделом исследования проводится для того, чтобы приблизиться к поставленной цели.

Объект и предмет исследования. Объект – сфера профессиональной практики, теории конкретной предметной области, раздел науки, к которым обращается автор.

Предмет – это то, что конкретно изучается, аспект описываемого объекта, ракурс, то есть какое-то конкретное направление, в котором изучается предмет, угол зрения на него – проблема.

Объект исследования всегда шире, чем его предмет.

Методы исследования. Методология (от греч. *methodos* – способ познания и *logos* – учение, слово) – система принципов и способов организации и построения теоретической и практической деятельности, а также учение об этой системе. Методы – способы, с помощью которых осуществляется сбор материала и ведется исследование.

Теоретические методы: например, анализ (сравнительный, системный и др.).

Эмпирические методы: например, наблюдение, анкетирование.

В ВКР используется совокупность разных теоретических и эмпирических методов исследования.

Структура работы. Здесь помещаются краткие сведения о структуре работы и общая характеристика работы.

Основная часть – важнейшая часть работы. В ней содержатся ответы на основные вопросы, сформулированные как названия подразделов в главах и позволяющие раскрыть содержание самого предмета исследования. Основная часть должна иметь логически обоснованную структуру, которая определяется студентом совместно с научным руководителем, исходя из темы, объекта, предмета, цели и задач, подобранных материалов, литературы и логики самого исследования.

В первой главе излагается и обобщается теоретический материал по изучаемой проблеме, определяются категории, относящиеся к предметной области изучения. В первой главе может рассматриваться история вопроса, тенденции и закономерности развития тех или иных процессов на современном этапе развития, социальные, организационные, политические и социокультурные предпосылки, которые влияют на решение проблемы, дается обзор позиций исследователей, по возможности обосновывается точка зрения автора на изучаемую проблему.

Глава может делиться на 2-3 подраздела /параграфа.

Дословное повторение прочитанной литературы неприемлемо. В то же время, данное положение не исключает возможности цитирования литературы и грамотного реферирования. В выводах по главе собираются воедино результаты теоретического анализа и делаются обобщения.

Вторая глава должна быть посвящена практическим аспектам решения избранной темы, а также в ней могут содержаться практические рекомендации по совершенствованию объекта исследования в рамках предметной области работы, и оценка эффективности их применения.

Во второй главе выпускник может достигнуть следующих результатов:

- продемонстрировать способность практического применения теоретических знаний, полученных в ходе изучения дисциплин учебного плана;
- провести комплексный и всесторонний анализ объекта исследования в рамках предметной области работы;

- разработать предложения по совершенствованию объекта исследования,
- определить основные методы и способы решения выявленных проблем.

В Заключении синтезируется суть работы, подводятся итоги решения поставленных в ней задач и обобщаются полученные во всех главах результаты. При этом выводы не могут подменяться механическим повторением выводов по отдельным главам. В заключении отмечается практическая ценность работы, по возможности - область ее использования.

Таким образом, заключение должно содержать все существенное, что составляет итог ВКР и выносится на защиту.

Заключение может занимать 3-5 страниц.

Оформление сносок в ВКР.

Исключительно большое значение при выполнении выпускной квалификационной работы имеет *оформление примечаний* (сносок) на эмпирические материалы, документы и литературу. Для более полной характеристики правил ссылок конкретизируем некоторые из этих правил.

Ссылки на источники / эмпирические материалы и литературу, выдержки из которых цитируются или содержание их раскрываются автором ВКР своими словами, должны быть сквозными *подстрочными* и обозначаться арабскими цифрами. Подстрочные ссылки размещаются внизу страницы, отделяются от текста чертой. В тексте порядковый номер сноски ставится непосредственно после цитаты или изложенного дипломником смысла высказывания автора.

При повторных ссылках на одну и ту же работу непосредственно после первого указания на нее, следует отметить словами. «Там же». Если сноска разделена другими ссылками, или помещена на других страницах ВКР, то после фамилии и инициалов автора пишется «Указ. соч.» и ставится соответствующая страница. Когда в ВКР используется несколько работ одного и того же автора, то в сноске пишется начало названия той работы, на которую сделана ссылка, при сохранении смысла её названия.

Все цифры и факты, которые приводит бакалавр в своей ВКР, должны быть подтверждены сносками на источник информации. Недопустимым является ВКР, изобилующая фактами и статистическими данными, но при этом не имеющая сносок.

Список использованной учебной и научной литературы и материалов:

Список должен содержать перечень использованных при написании выпускной работы материалов и литературы с их полным описанием по требованиям стандартов.

Список должен содержать не менее 35 наименований, каждое из которых должно найти место в тексте работы и сносках.

В Приложения выносятся материалы, которые облегчают восприятие основной части, не перегружая ее. Рекомендуется выносить в приложение таблицы, графики и иной иллюстративный материал, которые занимают более ½ листа (формат А4).

Приложения к выпускной квалификационной работе включают также справочные и аналитические материалы, которые по тем или иным причинам (например, из-за большого объема) нецелесообразно приводить в основной части работы. Сюда относятся:

- иллюстрации вспомогательного характера,
- анкеты,
- документы (части документов), содержащие фактические данные о работе конкретных предприятий, которые иллюстрируют основное содержание работы (например, формы статистической отчетности и т.п.),
- таблицы статистических данных и т.д.

Кроме всего вышперечисленного выпускная квалификационная работа должна содержать следующие документы:

1. Задание на дипломную работу (готовит научный руководитель).
2. Календарный график работы над дипломом (готовит руководитель).
3. Аннотацию на русском языке.

4. Аннотацию на английском языке.

5. Реферат.

Таким образом, выпускная квалификационная работа должна включать:

1. Титульный лист (*оформляется на одном листе*)
2. Задание на дипломную работу (3 страницы).
3. Календарный график работы над дипломом. (1 страница)
4. Аннотация на русском языке. (1 страница)
5. Аннотация на английском языке. (1 страница)
6. Реферат. (1 страница)
7. Содержание. (1 страница)
8. Введение. (от 2-х до 7 страниц)
9. Основная часть (Главы 1, 2 (3)).
10. Заключение.
11. Список использованных эмпирических материалов и литературы
Приложения.

Структурные разделы работы с 1 по 12 включительно должны быть сшиты в указанной последовательности.

Требования к оформлению титульного листа, содержания, списка использованной литературы и материалов изложены в соответствующем учебно-методическом комплексе.

Работа выигрывает, если она написана хорошим, литературным языком, без казённых штампов и выражений. Вместе с тем, ВКР является учебно-научным трудом и, следовательно, её нельзя превращать в некое подобие беллетристики, литературного и публицистического произведения, излагать материал надо, по возможности кратко, предложения формулировать четко, ясно, понятно.

Оформление аннотации

Аннотация носит пояснительный характер и представляет собой краткое изложение исследования с точки зрения его цели, задач, предмета и

результатов, выводов и рекомендаций. В аннотации целесообразно отразить сведения об общем объеме работы, количестве иллюстраций и таблиц, количестве использованных источников. Аннотация составляется объемом не более одной страницы, подшивается к выпускной квалификационной работе. Кроме того, рекомендуется оформление аннотации на иностранном языке.

Оформление реферата.

В реферате содержится информация о количестве страниц, таблиц, графиков, рисунков и т.п., ключевые слова, структура работы.

3. ПОДГОТОВКА К ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Законченная и оформленная выпускная квалификационная работа подписывается студентом. После этого подпись на титульном листе ставит руководитель. Кроме того, научный руководитель пишет отзыв на работу, в котором отмечается степень самостоятельности и творческого подхода, проявленные в процессе выполнения ВКР, дисциплинированность студента и соответствие требованиям, предъявляемым к ВКР, а также рекомендации допуска работы к защите.

Вместе с письменным отзывом руководителя работа представляется заведующему кафедрой. Заведующий кафедрой решает вопрос о допуске студента к защите ВКР. Если заведующий кафедрой не считает возможным допустить студента к защите выпускной квалификационной работы, вопрос рассматривается на заседании кафедры с участием студента и руководителя. В случае положительного решения вопроса заведующий кафедрой ставит свою подпись на титульном листе работе.

Студент может быть не допущен к защите выпускной квалификационной работы по следующим причинам:

1) наличие академической задолженности по текущим аттестациям в соответствии с учебным планом;

2) нарушение сроков закрепления и утверждения темы выпускной квалификационной работы;

3) нарушение сроков изменения темы выпускной квалификационной работы;

4) несоблюдение календарного графика подготовки выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа должна быть полностью закончена, оформлена и представлена секретарю ГАК за 10 дней до защиты. При сдаче выпускной квалификационной работы секретарю к ней прикладываются следующие документы:

1. Отзыв научного руководителя с указанием даты, рекомендацией работы к защите в ГАК, подписи – 1 экз.

1. Рецензия на дипломную работу от организации с круглой печатью и подписью руководителя организации.

2. Результаты проверки дипломной работы через систему Антиплагиат, подписанные научным руководителем и студентом.

3. Справка о внедрении результатов работы (при наличии внедрения) – 1 экз.

4. Список публикаций студента по теме исследования (если таковые имеются) – 1 экз.

5. Диск CD с тремя файлами (диплом в формате Word целиком, отдельно титульный лист, диплом без списка литературы и материалов и без приложений в формате текстовом формате).

6. Титульный лист диплома.

7. Содержание (оглавление).

Эти документы должны быть предоставлены в отдельной бумажной папке с завязками.

По предложению научного руководителя и по согласованию с заведующим кафедрой может быть организована предзащита выпускной квалификационной работы. Целью предзащиты является выявление степени

готовности студента к защите, определение проблемных зон и направлений последующей работы по устранению недостатков. По решению кафедры утверждается график проведения предзащиты. Предварительная защита ВКР проводится с участием руководителей и преподавателей кафедры. На предварительную защиту направляются студенты с низкой степенью готовности выпускной квалификационной работы.

При неудовлетворительном результате предварительной защиты ВКР, а также в случае неявки студента на предварительную защиту по неуважительной причине или нарушении графика написания ВКР со стороны студента, кафедра принимает решение о невозможности представления выпускной квалификационной работы к защите в государственной аттестационной комиссии в текущем учебном году.

4. ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ И КРИТЕРИИ ЕЕ ОЦЕНКИ

4.1. Процедура защиты

Для успешной защиты нужно, прежде всего, подготовить доклад. Содержание доклада определяется студентом совместно с научным руководителем. Наилучшим сопровождением доклада является мультимедийная презентация.

Доклад можно подготовить письменно, но выступать на защите желательно свободно, лишь заглядывая в текст или краткий план доклада.

Доклад должен быть рассчитан на 7-10 минут. Рекомендуется несколько раз прорепетировать выступление, чтобы подучить доклад, уложиться по времени и устранить замеченные «шероховатости».

Объем презентации рекомендуется в 7-10 слайдов. Презентацию следует выверить с научным руководителем.

Кроме того, необходимо иметь при себе на защите экземпляр выпускной работы, т.к. комиссия часто задает вопросы непосредственно по тексту работы, адресуясь к конкретной странице, рисунку, таблице.

Защита выпускной квалификационной работы проводится в установленное время на открытом заседании аттестационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. Кроме членов комиссии на защите должен присутствовать научный руководитель ВКР, а также возможно присутствие представителей предприятий и организаций, по материалам которых выполнялась работа.

Защита начинается с представления студента членам комиссии секретарем ГАК. Далее студент делает доклад по теме ВКР, в котором обосновывает актуальность избранной темы, формулирует цель и задачи исследования, излагает содержание работы, обращая особое внимание на наиболее важные и интересные результаты, новизну работы. Перечисляются выводы и основные рекомендации.

После завершения доклада члены ГАК задают студенту вопросы, при ответе на которые студент имеет право пользоваться своей работой. Далее предоставляется слово научному руководителю или зачитывается вслух его отзыв на выпускную квалификационную работу. Зачитывается рецензия на ВКР. После заключительного слова студента процедура защиты выпускной квалификационной работы считается оконченной.

4.2. Критерии оценки

Основные критерии оценок всех ВКР бакалавров следующие:

- актуальность проблемы исследования;
- соответствие представленной работы заявленной теме и цели исследования;
- качество использованной учебной и научной литературы (знание современной периодики)
- умение систематизировать и обобщать теоретический материал;
- полнота и разнообразие эмпирического материала;
- умение применять и анализировать эмпирические данные, проводить количественный и качественный анализ, оценивать полученные результаты, делать выводы;

- способность формулировать выводы и предложения по результатам исследования, их соответствие целям работы;

- целостность структуры работы, корректность сносок, точность использования понятий, грамотное использование языка и аккуратное оформление работы.

Студенческая работа может быть написана в рамках исследовательского направления преподавателей кафедры.

По окончании публичной защиты Государственная аттестационная комиссия на закрытом заседании обсуждает результаты защиты. При этом учитываются:

- оценка научного руководителя;

- оценка членов ГАК за содержание работы, ее защиту, включая доклад и ответы на вопросы. Здесь учитывается:

Готовность письменной работы:

а) ее актуальность и практичность

б) структура работы

в) использование литературы и эмпирического материала

г) оформление работы

д) результаты работы.

Выступление студента на защите:

а) информативность доклада

б) умение выступать, корректность

в) ответы на вопросы.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы оценивается по 4-х балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Оценку «отлично» заслуживает работа, в которой дано всестороннее и глубокое освещение избранной темы в тесной взаимосвязи с теорией и/или практикой, а ее автор показал умение работать с литературой, эмпирическим материалом, другими источниками, применять эмпирические методы

исследования, делать теоретические и практические выводы. «Отлично» - это глубокий аналитический анализ проблемы, защитная речь ясная и убедительная, личная точка зрения автора присутствует и обоснована.

Баллом «хорошо» оценивается работа, отвечающая основным, предъявляемым к ней требованиям. Студент-выпускник обстоятельно владеет теоретическим и практическим материалом, однако не на все вопросы дает глубокие, исчерпывающие и аргументированные ответы. «Хорошо» - это хорошая учебно-научная исследовательская работа, личная точка зрения автора присутствует, но недостаточно обоснована, имеются незначительные ошибки оформления, хороший доклад защиты.

Выпускная работа оценивается баллом «удовлетворительно», если в ней в основном соблюдены общие требования, но не полностью достигнута цель и решены поставленные задачи. Автор выпускной работы недостаточно владеет материалом, поверхностно отвечает на вопросы. «Удовлетворительно» - это удовлетворительная работа, в которой имеются существенные ошибки в оформлении, при защите на вопросы даются неполные и/или слабо аргументированные ответы.

Баллом «неудовлетворительно» оценивается выпускная работа, если в отзыве и рецензии имеются принципиальные замечания по ее содержанию и оформлению. Автор выпускной работы не владеет материалом, не отвечает на вопросы комиссии. «Неудовлетворительно» - это неудовлетворительная работа, цель не достигнута, задачи не решены, отсутствуют выводы, имеется много ошибок в оформлении.

ГАК принимает решение о присвоении студенту-выпускнику соответствующей квалификации, после чего происходит оглашение результатов защиты. ГАК также принимает решения о рекомендации работы к практическому внедрению на соответствующем предприятии, публикации на основе проведенного исследования, направлении студента в магистратуру.

В тех случаях, когда защита выпускной квалификационной работы признается неудовлетворительной, ГАК устанавливает, может ли студент

представить к повторной защите ту же работу с доработкой, определяемой комиссией, или же обязан разработать новую тему, которая устанавливается соответствующей кафедрой.

Студент, не защитивший выпускную квалификационную работу, допускается к повторной защите работы не ранее, чем через три месяца и не более чем через пять лет после прохождения итоговой государственной аттестации впервые. Повторные итоговые аттестационные испытания не могут назначаться высшим учебным заведением более двух раз.

Лицам, не проходившим итоговых аттестационных испытаний по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), предоставляется возможность пройти итоговые аттестационные испытания без отчисления из вуза.

Защищенные выпускные квалификационные работы сдаются под расписку на кафедру и затем передаются в библиотеку и на хранение в архиве университета.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ГАГАРИНА Ю.А.

Утверждаю:

Зав. кафедрой _____

« ____ » _____ 201__ г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

студента Сидорова Петра Ивановича

- 1. Тема работы:** «Сервисное обслуживание клиентов на примере парикмахерской «Мечта»

Утверждена распоряжением по кафедре

от 8 декабря 2014 г. протокол №4

- 2. Срок сдачи студентом законченной работы** «2» июня 2015 г.

- 3. Исходные данные к работе:** материалы отчетности и анализа деятельности парикмахерской «Мечта», статистические данные сектора услуг, литература по деятельности в области сервиса, учебные пособия, периодические издания, Интернет-ресурсы.

- 4. Содержание (задание) дипломной работы:** изучить роль сервиса в жизни современной компании, проанализировать состояние рынка парикмахерских услуг Саратовской области, роль парикмахерской «Мечта» на нем, составить список мер по повышению эффективности сервиса организации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
(оборотная сторона)

5. Перечень графического материала: 7 таблиц и 9 диаграмм.

Таблица основных предприятий-участниц рынка парикмахерских услуг Саратовской области, таблица показателей уровня обслуживания, диаграммы динамики распределения долей рынка парикмахерских услуг и т.д..

6. Календарный план:

№ <i>n/n</i>	Наименование раздела дипломной работы	Срок выполнения
1	Введение	20.04.15
2	Глава 1. Современная сфера услуг и ее роль в жизни населения	03.05.15
4	Глава 2. Деятельность парикмахерской на региональном рынке услуг	17.05.15
5	Заключение	20.05.15
6	Оформление аннотации и графического материала	28.05.15
7	Подготовка к защите (получение отзыва и рецензий)	31.05.15

7. Дата выдачи задания «01» февраля 2015 г.

Руководитель: Петрова Зинаида Семеновна

Задание принял к исполнению студент: Сидоров Александр Сергеевич

АННОТАЦИЯ

Сидоров А.С.

Научный руководитель:

Доцент кафедры «Менеджмент туристического бизнеса»,

к.т.н. Петрова З.С.

**СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ
НА ПРИМЕРЕ ПАРИКМАХЕРСКОЙ «МЕЧТА»**

Сервисное обслуживание.....

В работе был рассмотрен перечень вопросов, затрагивающих роль услуг....., принципы, даны характеристики сектора.....и роли парикмахерской «Мечта» на региональном рынке, приведены меры по повышению конкурентоспособности предприятия через повышение качества.....

Практический интерес данной работы заключается в представлении в результате проведенного исследования конкретных путей повышения исследуемого предприятия, примененных в его реальной жизни.

Выпускная работа состоит из введения, двух глав, заключения, приложений и списка литературы; содержит 7 таблиц, 9 диаграмм. Общий объем работы составляет..... страницы.

20.06.2015

/Сидоров А.С./

ANNOTATION

Sidorov A.S.

Scientific adviser:

professor of the department «Management of touristic business», candidate of economic science Petrova Z.S.

Client service by the example of hairdressing salon «DREAM»

Client service ...

The list of questions was examined in this work, which touch upon a subject of the role of service ..., foundations... and the descriptions of sector ... and hairdressing salon at regional market are presented, also arrangements about competitiveness in raising quality are presented.

Practical interest of this work consists in the giving concrete ways of increase in ... of this company logistic, which were used in real life.

This graduated work consists of the introduction, 2 chapters, conclusion, supplements and the list of sources of information. Also there are 7 tables and 9 diagrams. The full amount of graduation work is ... pages.

20.06.2015

/A.Sidorov/

РЕФЕРАТ

Дипломная работа содержит 98 страниц, 7 таблиц, 3 диаграмм, 53 наименования в списке используемых источников, 5 приложений. Выпускная квалификационная работа выполнена в текстовом редакторе Microsoft Word 97/2000/XP(doc).

Ключевые слова: СЕРВИС, КЛИЕНТ, ОБСЛУЖИВАНИЕ, КАЧЕСТВО, КАЧЕСТВО СЕРВИСА, РЫНОК, КОНКУРЕНТОСПРОСОБНОСТЬ.

Данная ВКР работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

В первой главе рассматриваются особенности сервиса и качества услуг в сфере бытового обслуживания, к которому относятся парикмахерские услуги. Особое внимание уделяется рассмотрению качества парикмахерских услуг.

Во второй главе рассматриваются общая характеристика, показатели деятельности предприятия «Мечта», особенности парикмахерских услуг и анализируется качество обслуживания клиентов. На основе выявленных проблем сервиса предприятия «Мечта» разработаны предложения по повышению сервиса.

В заключение сделаны выводы о проделанной работе и подведен итог исследованию.

Содержание /Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	7
1.1. Понятие, сущность и значение сервиса.....	7
1.2.Качество сервиса.....	14
1.3. Современное состояние рынка парикмахерских услуг и перспективы его развития.....	25
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПАРИКМАХЕРСКОЙ «МЕЧТА»	31
2.1. Общая характеристика и показатели деятельности парикмахерской.....	31
2.2. Организация системы обслуживания	36
2.3. Рекомендации по совершенствованию деятельности парикмахерской «Мечта».....	42
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	45
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ЭМПИРИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	48
ПРИЛОЖЕНИЯ	53

(если такая имеется
ОФОРМЛЯЕТСЯ НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ)

СПРАВКА О ВНЕДРЕНИИ

В соответствии с выводами, обоснованными в выпускной квалификационной работе Сидорова Александра Сергеевича на тему: «Сервисное обслуживание клиентов на примере парикмахерской «Мечта» Комиссией при разработке комплекса мероприятий по развитию сферы услуг использованы рекомендации по оценке качества услуг.

Председатель Комиссии.....

Т.Ф. Маслов

СПИСОК

научных работ Сидорова Александра Сергеевича

№ п/п	Наименование работы, ее вид	Форма работы	Выходные данные	Объем в п.л.	Соавторы
1	2	3	4	5	6
1					
2	Особенности сервиса в сфере бытового обслуживания (тезисы)	Печ.	Повышение эффективности систем сервиса: материалы научно-практической конференции – Саратов: Изд-во СГТУ, 2012.	0,1	-
3	Проблемы сервиса в сфере бытового обслуживания (доклад)	Рук.	Материалы 58-й студенческой научной конференции. – Саратов: Изд-во СГТУ, 2014.	0,3	-

Студент А.С. Сидоров

Список верен:

Заведующий кафедрой

/ФИО/

24.05. 2015

Отзыв
на выпускную квалификационную работу

Студента

На

тему

1. Актуальность и практическая значимость темы (для организаций, региона, сферы деятельности, другое)

2. Логическая последовательность (стиль изложения, глубина решения задач, другое)

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений

4. Использование эмпирических материалов, других источников и литературы (новизна, использование спец. терминов и понятий, цитирование и т.п.) _____

5. Уровень самостоятельности при работе над темой (глубина проработки, обоснованность рекомендаций, использование практического материала, другое) _____

6. Качество оформления работы (соответствие требованиям к оформлению таблиц, рисунков и т.д.)

7. Отношение к работе (соблюдение графика написания ВКР, учет замечаний руководителя, своевременность сдачи на кафедру, другое)

8. Достоинства работы (знание предмета исследования, обоснованность предложений, оригинальность методики, другое) _____

9. Недостатки работы (поверхностный подход, устаревшая информация, отсутствие предложений)

10. Предложения к внедрению _____

11. ВКР соответствует/не соответствует требованиям , предъявляемым к ВКР, может/ не может быть рекомендована к защите на заседании Государственной аттестационной комиссии (нужное подчеркнуть)

12. Студент

(фамилия, имя, отчество)

При условии успешной защиты заслуживает присвоения ему (ей) квалификации (степени) _____

_____ бакалавра по направлению

Научный руководитель ВКР

(Ф.И.О., ученая степень, звание, место работы, должность)

« ____ » _____ 201_ г.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ЛИТЕРАТУРЫ МАТЕРИАЛОВ

I. Эмпирические материалы

1. Объекты культурного наследия федерального и регионального значения [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.saratov.gov.ru/government/structure /kultnasledkom/objectkn/](http://www.saratov.gov.ru/government/structure/kultnasledkom/objectkn/), дата обращения: 20.01.2012
2. Долгосрочная областная целевая программа "Развитие культуры" на 2013-2017 годы [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.mincult.saratov.gov.ru/ events/programms.php](http://www.mincult.saratov.gov.ru/events/programms.php), дата обращения: 20.01.2012
3. Закон Саратовской области от 31.10.2008 № 289-ЗСО "Об областной целевой программе "Сохранение культурного наследия Саратовской области на 2009 – 2012 годы"//Собрание законодательства Саратовской области, № 21, 2008. – С. 24-28.
4. Закон Саратовской области № 69-ЗСО от 4 ноября 2003г. «Об охране и использовании объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, находящихся на территории Саратовской области» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.saratov.gov.ru/government/structure/kultnasledkom/normativnie%20akti/NPA.php>, дата обращения: 19.01.2012.
5. Кинглек А.В. Путешествие английского туриста по Востоку/ А.В. Кинглек // Современник, 1848. Т. 8. 1. № 3. // http://www.vostlit.info/Texts/Dokumenty/Turk/XIX/1820-1840/Kinglake_A_V/text1.htm

6. Мерсье Ф. Французы в России. Воспоминания о кампании 1812 г. и о двух годах плена в России [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://adjutant.ru/captive/mercier07.htm>, дата обращения: 8.04.2013

II. Литература

1. Девятайкина Н.И. Католический храм. – М.: Олма Медиа Групп, 2011, 2012. – 272 с.
2. Лысикова О.В. Российский туризм: глобальное и локальное. – Саратов: Саратов. гос. техн. ун-т, 2011. – 312 с.
3. Лысикова О.В. Мода в туризме: современная российская социокультурная практика // Обсерватория культуры. – 2007. – № 4. – С. 28-36. (1 п.л.).
4. Моисеева Е. Н. Литература о путешествиях в колониальную эпоху как социокультурный феномен (образ Полинезии в романах Пьера Лоти) // Вестник Поволжской академии государственной службы. – 2014. - Вып. 1(40). №N 1(40). – С. 91-96.
5. Одинцова Т.Н. Атрибутивные свойства логистики в туризме /В.С. Лукинский, Т.Н. Одинцова // Вестник ИНЖЭКОНа. – СПб: СПбГИЭУ, 2011. – № 3 (46). – С. 231-236.
6. Пахомова А.В., Одинцова Т.Н., Акимова О.С. Методологические основы проектирования и управления логистической системой туристского обслуживания»: Монография / Т.Н. Одинцова, А.В. Пахомова, О.С. Акимова. – СПб.: СПбГИЭУ (ИНЖЭКОН), 2009. – 200 с.

