

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»)

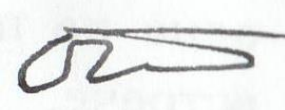
ФАКУЛЬТЕТ БИЗНЕС-ТЕХНОЛОГИЙ

ТЕМАТИКА БАКАЛАВРСКИХ РАБОТ

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

**Квалификация (степень) – БАКАЛАВР
по направлению подготовки «Сервис»
Профиль «Информационный сервис»,**

Зав. кафедрой сервиса и бизнес-коммуникаций
д.п.н., проф. Гойхман О.Я.



Протокол заседания кафедры СКС

№ 1 от «29» августа 2017 г.

**Москва
2017**

**Примерный перечень тем выпускных квалификационных
(бакалаврских) работ по направлению подготовки
43.03.01 Сервис**

Профиль «Информационный сервис»

1. Совершенствование конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере компании «...»).
2. Специфика продвижения интеллектуальных услуг (на примере ...)
3. Техники ведения переговорного процесса в процессе реализации сервисных услуг.
4. Предпродажное консультирование клиентов в сфере сервиса (на примере работы в компании «...»)
5. Информационное обеспечение сервисной деятельности с учетом использования Интернет-ресурсов (на примере...)
6. Защита и сохранение информации: значение для деятельности компании (на примере...).
7. Сервисная деятельность в области консалтинга (на примере...).
8. Информационное обеспечение деятельности администратора фитнес-центра (на примере...).
9. Специфика использования речевых стратегий и тактик в профессиональной речи сотрудников сервисных служб.
10. Жанрово-стилистические особенности текстов в профессиональной деятельности спичрайтера.
11. Информационное обеспечение PR-мероприятия (на примере компании «...»).
12. Информационное обеспечение работы выставки (на примере)...
13. Информационно-рекламное обеспечение деятельности компании (на примере...)
14. Деятельность по организации и проведению внутрикорпоративных мероприятий (на примере ...).
15. Речевые стратегии и тактики взаимодействия и воздействия в деловой коммуникации в сфере сервиса (на примере...).
16. Профессиональная этика и сохранение коммерческой тайны в сервисе.
17. Разработка информационно-рекламных материалов компании (на примере ...).
18. Презентация как эффективная форма продвижения фирмы на рынке услуг (на примере).
19. Информационное обслуживание населения.
20. Совершенствование организационно-коммерческих условий продажи услуг (на примере компании «...»).

Требования к оформлению выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа) является важнейшим итогом подготовки бакалавра на соответствующей стадии образования. Содержание бакалаврской работы и ее научный уровень должны учитываться при оценке качества реализации образовательной профессиональной программы.

В соответствии с вышеизложенным к содержанию бакалаврских работ предъявляются следующие требования.

Выпускная квалификационная работа бакалавра должна представлять собой самостоятельное исследование автора, связанное с разработкой теоретических, прикладных (научно-производственных) задач направления подготовки (профиля) или разработку конкретных творческих проблем, определяемых спецификой данной образовательной профессиональной программы.

Согласно требованиям, изложенным в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», бакалаврская работа должна отражать знание сферы сервиса, уровень профессиональной подготовки, владение профессиональными технологиями, умение разрабатывать новые подходы к решению сервисных проблем.

Бакалаврская работа может носить также научно-исследовательский характер и выполняться на базе анализа литературных источников и научных разработок.

Бакалаврская работа основывается на глубоком изучении литературы по направлению подготовки: учебников, учебных пособий, научной литературы, монографий, периодической печати, журналов на иностранных языках и т.п. В процессе выполнения выпускной квалификационной работы студент должен изучить не менее 35 источников. В библиографическом списке должно быть не менее 85% источников (от общего числа), изданных за последние 5 лет.

В каждой выпускной квалификационной работе (бакалаврской работе) должна быть разработана основная тема в соответствии с планом, одобренным кафедрой, в том числе отдельные современные и перспективные теоретические и практические вопросы.

Бакалаврская работа не должна иметь чисто учебный или компилятивный характер.

Бакалаврская работа должна иметь следующую структуру:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение;
- основной текст (главы, параграфы, разделы, пункты);

- заключение;
- список литературы (библиография);
- приложения.

Объем текстовых материалов бакалаврской работы, отпечатанных на стандартных листах, стандартным шрифтом (размером 14 пт, гарнитура Times New Roman) через полтора интервала, должен быть не менее 45-60 страниц. В это количество страниц не входят приложения.

Оглавление

Оглавление должно следовать **после титульного листа. В нем содержится название** глав и параграфов с указанием страниц. Оно печатается через 1,5 интервала.

Введение

Во введении обосновывается **актуальность темы** исследования. Оно включает в себя краткий обзор литературы и эмпирических данных, оценку степени теоретической разработанности проблемы и анализ противоречий практики, обоснование темы исследования и необходимости ее дальнейшего научного изучения.

Во введении **формулируются цели и задачи**, может определяться объект и предмет исследования.

Основной текст

Основной текст разбивается на главы, которые, в свою очередь, дробятся на параграфы (пункты, подразделы). Каждая глава должна заканчиваться выводами автора.

Бакалаврская работа должна включать **не менее двух глав**.

Заключение

В заключении **подводятся итоги проведенного исследования**, обобщаются основные теоретические положения и делаются выводы и рекомендации по практическому использованию результатов дипломной работы.

Критериями оценки выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) являются:

- 1) актуальность и степень разработанности темы;
- 2) соответствие содержания выпускной квалификационной работы целевой установке;
- 3) полнота охвата первоисточников и исследовательской литературы;
- 4) научная обоснованность и аргументированность обобщений, выводов и рекомендаций;
- 5) творческий подход и самостоятельность в анализе, обобщениях и выводах;
- 6) научный уровень, полнота, качество и новизна разработки темы;
- 7) уровень овладения методикой исследования;
- 8) возможность практического использования результатов дипломной работы.

- 9) научный стиль изложения;
- 10) соблюдение всех требований к оформлению курсовой работы и сроков ее исполнения.

При оценке дипломной работы также принимается во внимание:

- качество доклада студента,
- полнота и точность ответов на вопросы по содержанию работы,
- полнота и точность ответов на замечания рецензента.

ОФОРМЛЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ) РАБОТЫ

Техническое оформление бакалаврских работ должно соответствовать требованиям, предъявляемым к работам, направляемым в печать.

Текст бакалаврской работы печатается на принтере ПК на одной стороне стандартного листа белой односортной бумаги формата А 4 (210 x 297 мм).

Страницы должны иметь поля: левое – 3 см, верхнее - 2 см, правое – 1,5 см, нижнее - 2 см.

Все страницы выпускной квалификационной работы, включая иллюстрации и приложения, нумеруются в верхней части страницы (по центру или в правом углу) арабскими цифрами по порядку от титульного листа до последней страницы без пропусков и повторений. Первой страницей считается титульный лист. На нем цифра **1 не ставится**, на следующей странице ставится цифра 2 и т.д.

Приложения могут нумероваться арабскими цифрами.

В основном тексте бакалаврской работы должны содержаться **ссылки на используемую литературу**. Такие ссылки обычно оформляются в соответствии с ГОСТом Р 7.0.5 – 2008 «Библиографическая ссылка», разработанный ФГУ «Российская книжная палата» Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям. Данный стандарт «устанавливает общие требования и правила составления библиографической ссылки: основные виды, структуру, состав, расположение документов.

Отсылки к источникам оформляются единообразно по всему документу: или через указание порядкового номера затекстовой ссылки, или через указание фамилии автора (авторов) или названия произведения. Отсылка оформляется следующим образом: [10, с. 37] или [Карасик, 2010, с. 231], при наличии нескольких авторов – [Карасик, Дмитриева, 2012, с. 6-8].

Если у книги автор не указан (например, книга выполнена авторским коллективом, и указан только редактор), то в отсылке указывается название книги. Если название слишком длинное, то его можно сократить до двух первых слов, например, [Интерпретационные характеристики ... , 2011, с. 56]

Если в отсылке содержатся сведения о нескольких затекстовых ссылках, то группы сведений разделяются точкой с запятой: [13; 26], [74, с. 16-17; 82, с. 26] или [Шаховский, 2010; Шейгал, 2012], [Леотович, 2013, с. 37; Слышкин, 2014, с. 35-38].

При последовательном расположении отсылок к одной и той же затекстовой ссылке вторую отсылку заменяют словами «Там же» или «Ibid.» (от «Ibidem») (для источников на языках с латинской графикой). Если источник сохраняется, но меняется страница, то к слову «Там же» добавляется номер страницы: [Там же. С. 24], [Ibid. P. 42]

Если текст цитируется не по первоисточнику, а по другому документу, то в начале отсылки приводят слова «Цит. по:», например, [Цит. по: 132, с. 14] или [Цит. по: Олянич, 2014, с. 39-40]. Если дается не цитата, а упоминание чьих-то взглядов, мыслей, идей, но все равно с опорой не на первоисточник, то в отсылке приводят слова «Приводится по:», например, [Приводится по: 108] или [Приводится по: Красавский, 2011]. Если необходимы страницы, их также можно указать: [Приводится по: 108, с. 27] или [Приводится по: Красавский, 2011, с. 111].

Ссылки на текстовые источники

1. Абелева И.Ю. Речь о речи. Коммуникативная система человека. – М.: Логос, 2014. – 304 с.
2. Алефиренко Н.Ф. Спорные проблемы семантики: монография. – Волгоград: Перемена, 2011. – 274 с.
5. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2010. – 363 с.
6. Борботько В.Г. Принципы формирования дискурса: От психолингвистики к лингвосинергетике. – изд. 2-е, стереотипное. – М.: КомКнига, 2010. – 288 с.
7. Белянин В.П. Психолингвистика: учебник. – 3-е изд., испр. – М.: Флин-та: Московский психолого-социальный институт, 2015. – 232 с.
10. Основы теории коммуникации: учебник / М.А. Василик, М.С. Вершинин, В.А. Павлов [и др.] / под ред. проф. М.А. Василика. – М.: Гардарики, 2006. – 615 с.
13. Сиротина О.Б. Структурно-функциональные изменения в современном русском литературном языке: проблема соотношения языка и его реального функционирования // Русская словесность в контексте современных интеграционных процессов: материалы междунар. науч. конф. – Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2012. – Т. 1. – С. 14-19.
15. Войскунский А.Е. Метафоры Интернета // Вопросы философии. – 2011. – № 11. – С. 64-79.

16. Асмус Н.Г. Лингвистические особенности виртуального коммуникативного пространства: автореф. дис. ... канд. филол. наук. – Челябинск: Челябинский гос. ун-т, 2005. – 23 с.

17. Школовая М.С. Лингвистические и семиотические аспекты конструирования идентичности в электронной коммуникации : дис. ... канд. филол. наук. – Тверь, 2014. – 174 с.

Предписанный для разделения областей библиографического описания знак, точку и тире, допускается заменять на точку. В этом случае затекстовые ссылки выглядят следующим образом:

1. Маклюэн М. Галактика Гутенберга: становление человека печатающего / пер. И.О. Тюриной. М.: Академический Проект: Фонд «Мир», 2015. 496 с.

3. Маркелова Т.В. Семантика и прагматика средств выражения оценки в русском языке // Филологические науки. 2011. № 3. С. 67-79.

Ссылки на электронные ресурсы

При составлении ссылок на электронные ресурсы следует учитывать некоторые особенности.

Электронные ресурсы включаются в общий массив ссылок, и поэтому следует указывать обозначение материалов для электронных ресурсов – [Электронный ресурс].

Электронный адрес и дату обращения к документу приводят всегда. Дата обращения к документу – та дата, когда человек, составляющий ссылку, данный документ открывал, и этот документ был доступен.

Дата обновления документа или его части указывается в том случае, если она зафиксирована на сайте. Если дату обновления установить нельзя, то не указывается ничего.

1. Бахтин М.М. Творчество Франсуа Рабле и народная культура средневековья и Ренессанса. – 2-е изд. – М.: Худож. лит., 1990. – 543 с. [Электронный ресурс]. URL: http://www.philosophy.ru/library/bahtin/rable.html#_ftn1 (дата обращения: 05.10.2015).

2. Борхес Х.Л. Страшный сон // Письмена Бога: сборник. – М.: Республика, 2012. – 510 с. [Электронный ресурс]. URL: <http://literature.gothic.ru/articles/nightmare.htm> (дата обращения: 20.09.2015).

3. Белоус Н.А. Прагматическая реализация коммуникативных стратегий в конфликтном дискурсе // Мир лингвистики и коммуникации: электронный научный журнал. – 2013. – № 4 [Электронный ресурс]. URL:

http://www.tverlingua.by.ru/archive/005/5_3_1.htm (дата обращения: 15.10.2015).

8. Общие ресурсы по лингвистике и филологии: сайт Игоря Гаршина. – 2002 [Электронный ресурс]. Дата обновления: 05.10.2014. – URL: <http://katori.pochta.ru/linguistics/portals.html> (дата обращения: 05.10.2015).

Таким образом, в тексте бакалаврской работы:

1) Если упоминается автор источника, то сначала следуют его инициалы, затем фамилия, затем в квадратных скобках фамилия автора (авторов) по списку литературы. Например, *По мнению А.В. Федорова [Федоров, 2015], ...; О.Я.Гойхман и Т.М. Надеина к книге «Речевая коммуникация» [Гойхман, Надеина, 2014] отмечают, что ...* и т.п.

2) Если упоминается название источника или авторов более трех, то оно заключается в кавычки, а за ним в скобках следует его название по списку литературы. Например, *В учебнике «Международный туризм» [Международный туризм, 2008] рассматриваются; Как отмечают авторы монографии «Основы управления персоналом» [Основы управления персоналом], ...* и т.п.

Цитирование различных источников в дипломной работе оформляется ссылкой на данный источник указанием его автора (авторов) или названия источника в библиографическом списке в квадратных скобках после цитаты. В необходимых случаях в скобках указываются страницы. Возможны и постраничные ссылки. Например:

Юренева Т.Ю., автор учебника «Музееведение» [2011] анализирует различные подходы к этому вопросу в отечественном и зарубежном музееведении. И приходит к выводу, что «в качестве основополагающих социальных функций музея традиционно выделяют две исторически сложившиеся функции, определяющие специфику музейной деятельности, место и роль музея в обществе и культуре — функцию документирования и функцию образования и воспитания» [Юренева, 2011, с.34]

При сокращении слов и выражений выполняются следующие правила: в словах «век», «год» оставляют лишь первые буквы «в.», «г.», а известные словосочетания пишут сокращенно. Например, «и т.д.» (и так далее), «и т.п.» (и тому подобное), «и др.» (и другое), «т.е.» (то есть), «и пр.» (и прочее), «вв.» (века), «гг.» (годы).

При использовании аббревиатур, условных географических сокращений следует указывать их сразу же после полного наименования данного сложного термина. Например, «конкретные социологические

исследования» (КСИ), «средства массовой информации» (СМИ). После этого можно свободно оперировать аббревиатурой без расшифровки.

Рукописи, рисунки, фотографии должны быть без пометок, карандашных исправлений, пятен, трещин и загибов.

В качестве иллюстраций дипломных работ могут быть представлены чертежи, рисунки, схемы, графики, карты, фотографии. Они помещаются, как правило, в тексте дипломной работы или выделяются в отдельное приложение.

Нумерация иллюстраций допускается как сквозная, так и по разделам. Во втором случае перед порядковым номером иллюстрации ставят номер раздела, разделяя их точкой, например, в разделе 3: рис.3.1, рис.3.2, рис.3.3 и т.д.

Список используемой литературы (библиография) является составной частью дипломной работы и отражает степень изучения проблемы. Наиболее распространены следующие способы расположения материала в списке: алфавитный, систематический (по разделам выпускной квалификационной работы), хронологический и в порядке упоминания в тексте. **Для выпускной квалификационной работы используют, как правило, алфавитный принцип расположения материалов.**

Библиографическое описание должно соответствовать приведенным выше требованиям ГОСТа.

При указании на автора необходимо соблюдать следующее правило: сначала указывается фамилия, затем – инициалы. Если авторов несколько, они перечисляются через запятую, при этом если их более трех, то указываются три фамилии, а остальные заменяются словами «и др.».

Название источника указывается без кавычек. Если источник не является самостоятельным изданием (например, статья из сборника или журнала, глава монографии и т.п.), то после знака « // » указывается название того источника, в котором он опубликован.

Если у книги есть ответственный редактор, то после знака « / » указывается его инициалы и фамилия (иногда также ученое звание, например, проф., академик и т.п.).

Указание на жанр источника (учебник, сборник статей, материалы конференции т.д.) осуществляется после знака « : », который следует непосредственно после названия.

Выходные данные – это место издания (город), название издательства, год издания. При указании на место издания используются определенные сокращения для городов Москва и Санкт-Петербург (Ленинград) – М., СПб., Л. Названия других городов указываются полностью. Далее после знака « : » указывается название издательства (обычно без кавычек). В некоторых случаях используется также слово «издательство», и тогда название издательства заключается в кавычки. Далее после запятой указывается год издания. Если книга представляет собой повторное издание, то это

указывается непосредственно перед выходными данными (см. ниже пример 2).

Если источник представляет собой статью из газеты или журнала, то указывается год выпуска, номер и страницы, на которых она опубликована. При переходе от одного типа информации к другой, т.е. после названия книги перед выходными данными, а также перед указанием на количество страниц, используется знак « - » (тире).

Примеры оформления библиографического описания источников различных типов

Книги

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2012. – 363 с.
2. Борботько В.Г. Принципы формирования дискурса: От психолингвистики к лингвосинергетике. – изд. 2-е, стереотипное. – М.: КомКнига, 2013. – 288 с.
3. Белянин В.П. Психолингвистика: учебник. – 3-е изд., испр. – М.: Флинта: Московский психолого-социальный институт, 2015. – 232 с.
4. Референт руководителя / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, Т.В. Гордиенко, Т.М. Надеина, Н.Н. Романова, Э.Я. Соловьев, А.В. Филиппов / Под ред. О.Я. Гойхмана. – М.: «Ось-89», 2006. – 528 с.
5. Основы теории коммуникации: учебник / М.А. Василик, М.С. Вершинин, В.А. Павлов [и др.] / под ред. проф. М.А. Василика. – М.: Гардарики, 2011. – 615 с.

Статьи

1. Барт Р. Лингвистика текста // Новое в зарубежной лингвистике. – М.: Прогресс, 1978. – Вып. VIII: Лингвистика текста. – С. 442-449.
2. Сиротинина О.Б. Структурно-функциональные изменения в современном русском литературном языке: проблема соотношения языка и его реального функционирования // Русская словесность в контексте современных интеграционных процессов: материалы междунар. науч. конф. – Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2012. – Т. 1. – С. 14-19.
3. Войскунский А.Е. Метафоры Интернета // Вопросы философии. – 2011. – № 11. – С. 64-79.

Авторефераты диссертаций и диссертации

1. Асмус Н.Г. Лингвистические особенности виртуального коммуникативного пространства: автореф. дис. ... канд. филол. наук. – Челябинск: Челябинский гос. ун-т, 2005. – 23 с.
2. Школовая М.С. Лингвистические и семиотические аспекты конструирования идентичности в электронной коммуникации : дис. ...

канд. филол. наук. – Тверь, 2014. – 174 с.

Приложение оформляется как продолжение работы. Каждое приложение начинается с новой страницы и имеет заголовок с указанием вверху страницы слова Приложение 1, Приложение 2. Нумерация страниц сквозная (продолжающая нумерацию дипломной работы). В некоторых случаях (если приведены статьи из газет, ксерокопии документов и т.п.) страницы приложения допустимо не нумеровать. Тогда в оглавлении указывается только номер страницы, с которой начинается приложение.

Содержание презентации к ВКР

1. Количество слайдов - 10-12.
2. Цветовое оформление - выдержанная контрастная цветовая гамма.
3. Титульный лист по форме - тема ВКР полностью, ФИО автора, группа, форма обучения, ФИО, должность научного руководителя.
4. Краткий перечень целей, задач, проблем – один-два слайда.
5. Последовательность слайдов должна соответствовать логике доклада.
6. Слайды с таблицами на нейтральном (белом) фоне должны отражать содержание исследуемой проблемы.
7. Анимация применяется в презентации только в тех случаях, если не мешает восприятию содержания слайда, как правило, при смене слайдов.
8. Возможно включение в презентацию видеоряда (в пределах выделенного времени).
9. Последний слайд - "Спасибо за внимание"

Критерии оценки выпускных квалификационных работ

Защита выпускной квалификационной работы (ВКР) оценивается по пятибалльной системе.

«Отлично» выставляется за ВКР, если она носит исследовательский характер; имеет грамотно изложенную теоретическую главу; содержит глубокий анализ, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями, положительные отзывы научного руководителя и рецензента. При ее защите студент показывает глубокие знания темы, свободно оперирует данными исследования, выносит обоснованные предложения, а во время доклада использует презентацию, наглядные пособия или раздаточный материал, свободно отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо» выставляется за ВКР, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлен достаточно подробный анализ и критический разбор

практической деятельности, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и не вполне обоснованными предложениями. При ее защите студент показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме; во время доклада использует наглядные пособия или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется за ВКР, которая носит исследовательский характер, имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, но проведен поверхностный анализ и недостаточно критический разбор, в ней просматриваются непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения. В рецензии имеются замечания по содержанию работы и методике анализа: При ее защите студент проявляет неуверенность, показывает слабые знания вопросов темы, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы.

«Неудовлетворительно» выставляется за ВКР, которая не носит исследовательского характера, не имеет анализа, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях кафедры. Выводы носят декларативный характер. В отзывах научного руководителя и рецензента имеются существенные критические замечания. При защите студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме работы, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия и раздаточный материал.