

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж дизайна, сервиса и права»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по подготовке и защите выпускной
квалификационной работы (ВКР)
для студентов специальности
43.02.11 Гостиничный сервис**

Иркутск
2021

Методические рекомендации составлены в помощь студентам для организации подготовки и защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы) по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис.

Приведены основные требования к выпускной квалификационной работе и ее структуре, указаны этапы подготовки и защиты выпускной квалификационной работы, изложены требования к оформлению выпускной квалификационной работы и даны рекомендации для подготовки устного доклада.

Автор: А.Ю. Смирнова - преподаватель кафедры «Туризм, гостиничный сервис и экономика» ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

Рассмотрено
на заседании кафедры
«Туризм, гостиничный сервис
и экономика»
Протокол № 3 от 09.12.2021 г.

Содержание

	стр.
1. Общие положения	4
2. Этапы выполнения и защиты ВКР	8
3. Структура и содержание разделов ВКР	14
4. Оформление ВКР	30
5. Подготовка и защита ВКР	41
6. Рекомендации по составлению мультимедийной презентации	42
7. Тематика ВКР	45
8. Приложения	47

1. Общие положения

1.1. Настоящие Рекомендации разработаны в соответствии с:

- со статьей 59 «Итоговая аттестация» Федерального закона РФ от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис от 07.05.2014 № 475 (далее - ФГОС СПО);
- Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013 г. № 968;
- Методическими рекомендациями по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена (письмо Министерства образования и науки РФ от 20.07.2015 г. № 06-846 «О Методических рекомендациях по организации учебного процесса и выполнению выпускной квалификационной работы в сфере СПО»).
- Программой государственной итоговой аттестации выпускников образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Рекомендации устанавливают требования к выбору тематики, организации и методическому сопровождению выполнения выпускной квалификационной работы.

1.3. В соответствии с ФГОС СПО выпускная квалификационная работа (далее - ВКР) является обязательной частью государственной итоговой аттестации (далее – ГИА). ГИА включает подготовку и защиту ВКР (дипломной работы, дипломного проекта). Согласно ФГОС в учебном плане на подготовку и защиту ВКР по специальностям отводится шесть недель, из них на подготовку ВКР - четыре недели и на защиту ВКР - две недели.

Срок проведения государственной итоговой аттестации

Этапы государственной итоговой аттестации	Срок	Количество недель
1.Выполнение выпускной квалификационной работы	18.05.2022- 14.06.2022	4
2. Защита выпускной квалификационной работы	15.06.2022- 28.06.2022	2
Всего		6

Цель защиты ВКР - установление соответствия результатов освоения студентами образовательной программы СПО, соответствующим требованиям ФГОС СПО.

В ВКР должны содержаться следующие структурные части в порядке их следования:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть (главы);
- заключение;
- список использованных источников (нормативно-

правовые акты, литература);

- приложения;
- CD-диск.

Отзыв руководителя и рецензия вкладываются в ВКР. Объем ВКР составляет 30 - 50 страниц (без приложений).

На обратную сторону нижнего листа обложки наклеивается конверт (карман) для размещения в нем носителя с электронной копией дипломной работы (диска).

1.4. Для проведения ГИА создается Государственная экзаменационная комиссия (далее – ГЭК). ГЭК состоит из:

- педагогических и руководящих работников Колледжа;
 - лиц, приглашенных из сторонних организаций:
 - педагогических работников,
 - представителей работодателей или их объединений
- направление деятельности, которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Количественный состав ГЭК, не меньше 5 человек, обеспечивает объективность и компетентность оценивания результатов аттестации по всем параметрам.

Состав ГЭК утверждается приказом директора Колледжа.

ГЭК возглавляет председатель экзаменационной комиссии, который организует и контролирует деятельность комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Председателями ГЭК утверждаются лица, не работающие в Колледже, из числа:

- руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники;

- представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Председатель ГЭК назначается приказом Министерства образования Иркутской области.

Директор ЧУ ПО «Колледж управления и предпринимательства» является заместителем председателя ГЭК.

1.5. К ГИА допускается выпускник, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план (индивидуальный учебный план) предусмотренный программой подготовки специалистов среднего звена по специальности.

Необходимым условием допуска к ГИА (подготовке и защите ВКР) является представление документов, подтверждающих освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из видов деятельности. Выпускник имеет возможность представить портфолио своих достижений (свидетельства (дипломы) олимпиад, конкурсов, творческих работ, дополнительные сертификаты и т.д.).

1.6. Подготовка и защита ВКР способствует систематизации, расширению освоенных во время обучения знаний по общепрофессиональным дисциплинам, профессиональным модулям и закреплению знаний выпускника по специальности при решении разрабатываемых в выпускной квалификационной работе конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе и направлены на проверку качества полученных обучающимся знаний и умений, сформированности общих и профессиональных компетенций, позволяющих решать профессиональные задачи.

2. Этапы выполнения и защиты ВКР

2.1. Знакомство с программой государственной итоговой аттестации (далее – ГИА).

В Программе ГИА определены:

- вид ГИА;
- объем времени на подготовку и проведение ГИА;
- сроки проведения ГИА;
- условия подготовки и процедура проведения ГИА;
- критерии оценки уровня и качества подготовки студента.

Программа ГИА доводится до сведения выпускников не позднее шести месяцев до начала ГИА.

2.2. Выбор темы ВКР

Обязательным требованием для выпускной квалификационной работы является соответствие ее тематики содержанию одного или нескольких профессиональных модулей. Темы ВКР должны иметь практико-ориентированный характер, разработаны с учетом видов профессиональной деятельности, соответствующих квалификации «Менеджер» выпускников по ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Тема ВКР может быть предложена студентом при условии обоснования им целесообразности ее разработки. При этом тематика дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

ВКР может быть логическим продолжением курсовой работы, идеи и выводы которой реализуются на более высоком теоретическом и практическом уровне. Курсовая работа может быть использована в качестве составной части (раздела, главы) выпускной квалификационной работы.

После выбора выпускником темы, путем написания заявления, издается приказ о закреплении тем ВКР студентов. После

издания приказа темы ВКР изменениям не подлежат.

Форма заявления приведена в Приложении А.

2.3. Сбор материала для ВКР.

Сбор материала по теме ВКР включает:

- поиск информационных источников и нормативно-правовых документов и их реферирование,
- уточнение перечня задач, решаемых в выпускной квалификационной работе,
- сбор практических сведений, необходимых для решения поставленных задач.

2.4. Получение допуска к государственной итоговой аттестации.

Допуск студентов к ГИА объявляется приказом по Колледжу.

Расписание проведения защиты выпускной квалификационной работы устанавливается приказом по Колледжу, по согласованию с председателем ГЭК, доводится до всех членов комиссий и выпускников не позднее, чем за две недели до защиты выпускной квалификационной работы.

2.5. Подготовка и оформление ВКР

Приказом директора Колледжа для выполнения выпускной квалификационной работы назначаются руководители ВКР из числа педагогических работников, ведущих подготовку по данной специальности, либо из числа работников профильного предприятия, на котором выпускник проходил практику (по согласованию). Консультативные занятия проводятся по расписанию, в соответствии с индивидуальным планом выпускника по подготовке ВКР.

После утверждения тематики дипломных работ руководители ВКР подготавливают индивидуальные задания. Индивидуальные задания разрабатываются с учетом требований к уровню подготовки выпускников в соответствии с тематикой ВКР, которые подписываются выпускником, руководителем

ВКР и утверждаются заместителем директора по учебной работе. Индивидуальные задания к ВКР выдаются не позднее 1 февраля 2022 года. Выдача индивидуальных заданий на выполнение ВКР сопровождается консультацией, в ходе которой разъясняются назначение, цели и задачи, структура, объем работы, принципы разработки и требования к оформлению, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей выпускной квалификационной работы.

Оформление дипломной работы выполняется соответственно нормам ЕСТД и ЕСКД, ГОСТ 7.32.-2017 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления, ГОСТ 7.1.-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание», ГОСТ Р 7.82-2001 «Библиографическая ссылка. Библиографическое описание электронных ресурсов».

Оформленная ВКР представляется руководителю для нормоконтроля. Отмеченные замечания в ВКР должны быть учтены в обязательном порядке.

2.6. Получение отзыва руководителя.

На этапе завершения ВКР каждый студент получает отзыв руководителя, в котором отражается следующее:

- соответствие темы и содержания,
- объем и полнота выполнения ВКР,
- степень самостоятельности выполнения разделов ВКР студентом,
- объем и полнота использования студентом нормативно-правовых источников, учебных литературных источников по теме ВКР,
- возможность реализации материалов, разработанных студентом в нормотворчестве.

Вывод руководителя о возможности допуска ВКР к защите и присвоения её автору квалификации «Менеджер» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Форма отзыва руководителя приведена в Приложении Б.

2.7. Рецензирование ВКР

ВКР подлежит обязательному внешнему рецензированию с целью обеспечения объективности оценки труда выпускника. Выполненная ВКР рецензируется руководящим педагогическим работником образовательного учреждения различного типа и вида, реализующего данную профессиональную образовательную программу или представителем предприятия, организаций – социального партнера.

Рецензенты ВКР определяются не позднее, чем за месяц до защиты.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии ВКР заявленной теме;
- оценку качества выполнения каждого раздела ВКР;
- оценку степени разработки поставленных вопросов, оригинальности решений (предложений), теоретической и практической значимости работы;
- предполагаемую оценку ВКР.

Содержание рецензии доводится до сведения обучающегося не позднее, чем за день до защиты работы.

Внесение изменений в ВКР после получения рецензии не допускается.

Форма рецензии приведена в Приложении В.

2.8. Защита ВКР

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей её состава, в соответствии с расписанием.

При подготовке к защите ВКР студент должен составить доклад и согласовать его содержание с руководителем ВКР.

В докладе необходимо отразить актуальность темы, объект и предмет исследования, цели и задачи работы, нормативно-правовую основу работы, характеристику теоретической и

практической части исследования, используемых методов, характеристику полученных результатов, практическую ценность работы.

На защиту отводится до 1 академического часа на одного выпускника.

Процедура защиты включает:

- чтение отзыва и рецензии.
- доклад выпускника (не более 10 -15 минут);
- вопросы членов ГЭК;
- ответы на заданные вопросы;

Во время защиты возможно использование компьютерной презентации, иллюстрирующей основные положения ВКР.

По окончании представления всех материалов выпускником члены ГЭК имеют право задавать студенту вопросы. Студент должен быть готов к дискуссии во время защиты своей работы. Вопросы и замечания могут быть не только непосредственно связаны с темой работы, но и касаться смежных проблем, возникающих в процессе профессиональной деятельности. Ответы должны быть по существу заданных вопросов краткими, четкими и убедительными.

По окончании выступления выпускника слово предоставляется секретарю ГЭК, который в сжатой форме зачитывает отзыв и рецензию. Может быть предусмотрено выступление руководителя ВКР, а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

При определении оценки по защите ВКР учитываются:

- качество устного доклада выпускника,
- свободное владение материалом ВКР,
- глубина и точность ответов на вопросы,
- отзыв руководителя и рецензия.

Результаты защиты выпускных квалификационных работ

определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний ГЭК.

Критерии оценки выпускных квалификационных работ:

«ОТЛИЧНО» – выпускная квалификационная работа выполнена в полном объеме, содержание и оформление соответствует требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, имеет грамотно изложенную теоретическую часть и практические решения и т.п. ВКР имеет положительные отзывы руководителя и рецензента. Во время защиты студент-выпускник показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует принятыми решениями, вносит обоснованные предложения, квалифицированно отвечает на поставленные вопросы;

«ХОРОШО» – выпускная квалификационная работа выполнена в полном объеме, содержание и оформление соответствует требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, имеет грамотно изложенную теоретическую часть и практические решения и т.п. ВКР имеет положительные отзывы руководителя и рецензента. Во время защиты студент-выпускник показывает хорошие знания вопросов темы, оперирует принятыми решениями, вносит обоснованные предложения, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы;

«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» – выпускная квалификационная работа выполнена в полном объеме, содержание и оформление имеет небольшие отступления от требований, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, имеет теоретическую часть и практические решения и т.п. В отзывах руководителя и рецензента имеются незначительные замечания. При защите студент-выпускник проявлял неуверенность, показывал слабое знание вопросов темы, не всегда исчерпывающе аргументировал ответы на заданные вопросы;

«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» - выпускная квалификационная работа не отвечает основным требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, руководитель и рецензент оставили критические замечания; студент в ходе защиты не смог ответить на поставленные вопросы по теме, допускает существенные ошибки при ответе.

Выпускник, не прошедший ГИА по неуважительной причине или получивший на ГИА неудовлетворительную оценку, отчисляется из Колледжа. Повторно защита ВКР данным выпускником может быть проведена не ранее, чем через шесть месяцев после прохождения защиты впервые. Для прохождения ГИА лицо, не прошедшее ГИА по неуважительной причине или получившее на ГИА неудовлетворительную оценку, восстанавливается в Колледже на период времени, предусмотренного календарным учебным графиком, для прохождения ГИА. Повторное прохождение ГИА для одного лица назначается не более двух раз.

Выпускнику, не проходившему ГИА по уважительной причине, предоставляется возможность пройти ГИА в более поздний срок, без отчисления из Колледжа. Дополнительные заседания ГЭК организуются не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим ГИА по уважительной причине.

3. Структура и содержание разделов ВКР

3.1. Структура ВКР обусловлена целями, задачами исследования, состоит из введения, двух разделов (реже - из трех), заключения, списка использованной литературы.

Структурно выпускная квалификационная работа состоит из разделов:

- Содержание
- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложения (в случае необходимости)

3.2. ВКР должна быть оригинальным самостоятельным исследованием актуальной темы, иметь достаточно высокий теоретический уровень, содержать практические выводы. Разработка плана ВКР - важный этап в начале работы. План должен быть согласован с руководителем ВКР, который может уточняться в процессе работы с учетом собранного материала

ВКР рекомендуется выполнять, руководствуясь соответствующими учебными пособиями, методическими указаниями и государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки в области права социального обеспечения.

Выпускник совместно с руководителем уточняет круг вопросов, подлежащих изучению, составляет перечень проблемных ситуаций, подлежащих исследованию, самостоятельно работает с литературой, занимается сбором и анализом собранного материала, постоянно консультируется с руководителем о порядке выполнения работы, получает необходимую информацию для дальнейшей исследовательской работы.

В ВКР обучающиеся должны показать прочные теоретические знания по избранной теме, проблемное изложение (актуальность) выбранной темы

Общими требованиями к ВКР являются – целевая направленность, четкость построения, логическая последовательность изложения материала, глубина исследования и полнота освещения вопросов, убедительность аргументации, краткость и точность формулировок, конкретность изложения результатов работы, грамотное оформление.

3.3. Примерные варианты структуры плана:

Пример 1

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1 Название раздела.....

1.1 Подраздел

1.2 Подраздел

2 Название раздела

2.1 Подраздел

2.2 Подраздел

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....

ПРИЛОЖЕНИЯ.....

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Пример 2

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. Название раздела

1.1.

1.1.1.

1.1.2.

1.1.3.

1.2.

1.3.

2. Название раздела

2.1.

2.2.

2.3.

2.3.1.

2.3.2.

2.3.3.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....

ПРИЛОЖЕНИЯ.....

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....

3.4. В содержании последовательно перечисляются названия структурных частей ВКР. Следует иметь в виду, что названия разделов, подразделов плана должны быть краткими и четкими,

точно соответствовать логике содержания работы. Введение и заключение дополнительной расшифровки иметь не должны. Обязательным является указание страницы, с которых начинаются все пункты содержания. Заголовки в содержании должны в точности повторять заголовки, имеющиеся в тексте ВКР.

3.5. Введение является вступительной, наиболее показательной частью выпускной квалификационной работы, в нем отражаются основные достоинства работы. Объем введения обычно занимает около 10% общего объема ВКР.

В нем дается обоснование выбранной темы, раскрывается степень её научной разработанности, определяются цель и задачи выпускной квалификационной работы (дипломной работы), а также характеризуется база источников. Дается обзор современных трудов специалистов в области гостиничного сервиса по данной проблематике.

Обосновывается практическая значимость работы в области гостиничной индустрии. Во введении должны быть показаны актуальность и новизна темы, связь данной работы с другими научно-исследовательскими работами.

Эта часть содержит обоснование актуальности темы исследования, основные характеристики выпускной квалификационной работы (объект, предмет, цель, задачи исследования).

Введение дипломной работы, как правило, занимает 2-4 страниц печатного текста.

Во введении должно быть отражено:

1. Обоснование выбора темы. Актуальность дипломной работы, степень разработанности исследуемой темы, проблемы.
2. Объект и предмет исследования.
3. Цель и задачи (они раскрывают путь к достижению цели).
4. Методы, используемые при написании дипломной работы.
5. Научная новизна и практическая значимость исследуемой проблемы.
6. Краткое описание структуры ВКР.

Актуальность темы ВКР - проблематика исследования. Здесь нужно сказать о важности изучения или использования данного конкретного вопроса в гостиничной индустрии в настоящее время, следует пояснить причину этого внимания. Почему именно сегодня необходимо предложить пути решения данной проблемы, в чём основная причина развития данных типов и видов предприятий гостеприимства. Выбранная тема ВКР, должна быть в первую очередь интересной и актуальной.

Актуальность дипломной работы не должна занимать более 1,5 листа введения дипломной работы.

Обязательно должны присутствовать следующие слова: актуальность и практический аспект данных проблем связаны с тем ... или актуальность дипломной работы заключается (или проявляется) в следующем... или вопросы, касающиеся того – то являются очень актуальными.

После описания актуальности темы можно написать: актуальность темы дипломной работы связана со значительным распространением исследуемого явления и заключается в необходимости разработки рекомендаций по совершенствованию работы в рассматриваемой области.

Объект исследования дипломной работы – часть объективной реальности, которая подвергается изучению. Определяя объект исследования, нужно дать ответ на вопрос: что рассматривается? Объектом исследования, как правило, служат различные гостиничные предприятия и структуры гостеприимства (рестораны, бары, кафе).

Предмет исследования – это конкретные разделы и характеристики выделенной предметной сферы. Предмет обозначает аспект рассмотрения, дает представление о том, как рассматривается объект в области индустрии гостеприимства, какие отношения, свойства, стороны и функции объекта затронуты в выпускной работе. Предмет исследования должен совпадать с темой исследования или по звучанию быть очень близок к ней.

Следует показать научную новизну и практическую значимость работы. Так же необходимо указать методы исследования, которые предполагается использовать при написании выпускной работы. В конце Введения необходимо указать структуру работы.

Объект всегда шире, чем его предмет. Если объект - это область деятельности, то предмет - это изучаемый процесс в рамках объекта дипломной работы. Предмет во введении к дипломной работе указывается после определения объекта.

Цель дипломной работы показывает то, чего хочет достичь студент в своей исследовательской деятельности.

Задачи раскрывают путь к достижению цели. Каждой задаче, как правило, посвящена глава дипломной работы. Задачи могут вводиться словами:

- выявить;
- раскрыть;
- изучить;
- разработать;
- исследовать;
- проанализировать;
- систематизировать;
- уточнить и т.д.

Количество задач должно быть 4-5. Задачи обязательно должны быть отражены в заключении, выводах и рекомендациях.

Например, *можно начать так: «Для достижения указанной цели поставлены следующие задачи: 1., 2., 3. и т.д.*

Методы исследования. Методы – это способы, приемы познания объекта. В любой дипломной работе используется метод анализа литературы, анализа нормативно-правовой документации по теме дипломной, а также анализ документов, архивов и проч.

В дипломной работе вы можете написать следующие используемые методы:

- анализ литературы;

- анализ нормативно-правовой документации по теме дипломной работы;
- изучение и обобщение отечественной и зарубежной практики;
- сравнение;
- моделирование;
- конкретизация и идеализация;
- аналогия;
- классификация;
- обобщение.

Научная новизна дипломной работы формулируется в зависимости от характера и сущности выбранной темы диплома. Научная новизна формулируется по-разному для теоретических дипломов и дипломов практической направленности.

Например, научная новизна может определяться тем, что нового внесено в теорию и методику исследуемого предмета, либо – она определяется результатом, который был получен впервые, подтвержден или обновлен, развивает и уточняет сложившиеся ранее научные представления об исследуемом предмете и практические достижения.

Практическая значимость зависит от новизны дипломной и обуславливает необходимость ее написания. Иными словами, определить практическую значимость – значит определить результаты, которые требуется достигнуть. Это очень важный элемент введения к дипломной работе.

Краткое описание структуры. В заключение раздела «ВВЕДЕНИЕ» необходимо описать структуру дипломной работы.

Пример:

1. «Введение раскрывает актуальность, определяет степень научной разработки темы, объект, предмет, цель, задачи и методы исследования, раскрывает теоретическую и практическую значимость работы.

В первом разделе рассматривается технологический процесс обслуживания гостей.

Второй раздел посвящен анализу службы приема и размещения гостей в гостинице.

В третьем разделе дана оценка перспектив развития гостиницы.

В заключении подводятся итоги исследования, формируются окончательные выводы по рассматриваемой теме.

2. Структура работы обусловлена предметом, целью и задачами исследования. Работа состоит из введения, трех разделов и заключения.

Первый раздел. Основную часть выпускной квалификационной работы следует разделить на разделы, параграфы (подразделы) и пункты, которые должны иметь порядковые номера.

В работе учебно-практического характера первая глава посвящена рассмотрению основных понятий, используемых в выпускной квалификационной работе, их значение общепринятое или то, в котором использует его автор выпускной квалификационной работы. Как правило, основные термины, определения, подлежащие рассмотрению, содержатся в названии работы, так например, при написании выпускной квалификационной работы по теме «Использование современных технологий в индустрии гостеприимства» следует рассмотреть значение понятий: «современных технологий», «индустрии гостеприимства», «гостеприимство». Следует давать определения всем терминам, используемым в выпускной квалификационной работе.

В первом разделе при анализе литературы необходимо представить современное состояние проблемы. Здесь должны содержаться современные сведения об изучаемом объекте, соответствующие тематике выпускной квалификационной работы, должен быть представлен материал, характеризующий состояние проблемы. В конце раздела необходимо написать вывод. В работах научно-теоретического и научно-практического характера первый раздел посвящается исследованию сущности проблемы, истории и современному состоянию ее осмысления. В

ней анализируются основные теоретические проблемы, дается краткий исторический обзор, если это требует тема работы, характеризуются литературные источники, относящиеся к выбранной теме. С этой целью анализируются теоретические подходы различных авторов, специалистов, сопоставляются результаты их исследований, полученные в разное время.

Анализ теоретических проблем не должен выглядеть как переписывание из других источников. Каждый раз, когда автор выпускной квалификационной работы пользуется чужими фактами, суждениями, необходимо ссылаться на автора и год издания источника этих данных. Это позволяет выявить, в каком месте студент пользуется положениями, заимствованными из литературных источников, а где приводит свои собственные мысли, заключения, соображения.

Отправными словами при анализе литературных источников должны быть: «Автор отмечает ... показывает ... подчеркивает ... выражает ...».

Работа над первым разделом должна позволить руководителю оценить и отметить в отзыве уровень развития следующих общих компетенций выпускника:

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК-1);
- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития (ОК-4);
- использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности (ОК-5);
- работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями (ОК-6).

Второй раздел

Этот раздел по значимости является центральным и на его долю должна приходиться большая часть выпускной квалификационной работы. Он представляет собой практическую часть работы и выполняется по материалам, собранным во время преддипломной практики. В разделе описываются технологии,

используемые в сфере гостиничного сервиса на примере конкретного гостиничного предприятия или любого средства размещения. При этом в зависимости от темы в работу могут включаться аналитические, экономические и маркетинговые вопросы.

В работе учебно-практического характера второй раздел начинается с описания предприятия, на котором студент проходил практику. Необходимо указать форму собственности и расположение предприятия, определить его организационную структуру, дать характеристику структурных подразделений, отобразив функциональные связи и зависимости между подразделениями, рассмотреть должностные инструкции.

Во втором разделе можно провести сравнение деятельности рассматриваемого предприятия и конкурентов; выявить основные проблемы в деятельности гостиничного предприятия и определить пути их решения. Сделав анализ деятельности предприятия, рассмотрев технологии оказания гостиничных услуг, студент формулирует конкретные рекомендации по рассмотренным проблемам.

В работах научно-теоретического и научно-практического характера второй раздел имеет аналитический характер. Он посвящается анализу состояния дел в отрасли (российский, региональный, местный уровни), дается общая оценка результатов деятельности; большая часть раздела отводится характеристике исследуемого объекта, анализу принципов его деятельности, системы клиентуры, выявляются конкуренты, дается их сравнительная характеристика. Главной составляющей раздела является тематический анализ.

В аналитической части целесообразно исследовать:

- рынок предложения гостиничных услуг и место на нем конкретного гостиничного предприятия (или средства размещения);
- количественные и качественные характеристики рассматриваемого предприятия; производственно-хозяйственные пока-

затели предприятия на материалах которого выполнена выпускная квалификационная работа;

- название и организационно-правовая форма, основные и дополнительные виды деятельности, технический уровень оснащенности и др.;

- организационная структура управления, функциональные связи и зависимости между подразделениями; структура затрат на производство предоставляемых услуг и др.

В аналитической части необходимо провести сравнение деятельности рассматриваемого предприятия и конкурентов; заканчивается раздел выявлением основных проблем деятельности предприятия и определением рекомендаций по совершенствованию тех или иных аспектов деятельности.

В случае если тема выпускной квалификационной работы (дипломной работы) связана с разработкой гостиничного предприятия или гостиничных услуг, то в данном разделе должно быть представлено экономическое обоснование решения данной проблемы.

Практическая часть так же может содержать расчеты, графики, таблицы, схемы и т.п.

Например, необходимо произвести оценку основных показателей гостиницы. Основными показателями оценки деятельности гостиницы являются:

- загрузка номерного фонда,
- средняя цена гостиничного номера,
- среднее число гостей на один проданный номер,
- коэффициент двойной загрузки,
- занятость койко-мест,
- среднее количество убранных номеров за день.

Загрузка номерного фонда (К₃)

$$K_3 = \frac{\text{Число проданных номеров}}{\text{Число номеров, предложенных к продаже}} \times 100\%$$

Средняя цена гостиничного номера ($\Pi_{\text{ср}}$)

$$\Pi_{\text{ср}} = \frac{\text{Общий доход от номерного фонда}}{\text{Число проданных номеров}}$$

Оценить загрузку гостиницы можно с использованием такого показателя, как *среднее число гостей на один проданный номер*:

$$\begin{aligned} &\text{Среднее число гостей на один проданный номер} \\ &= \frac{\text{Общее число гостей}}{\text{Число проданных номеров}} \end{aligned}$$

При планировании загрузки гостиницы используется *коэффициент двойной загрузки ($K_{\text{дз}}$)*:

$$K_{\text{дз}} = \frac{\text{Число гостей} - \text{Число проданных номеров}}{\text{Число проданных номеров}} \cdot 100\%$$

Показатель занятости койко-мест ($K_{\text{зкм}}$):

Показатель койко-мест позволяет оценить заполняемость гостиничных номеров

$$K_{\text{зкм}} = \frac{\text{Число занятых кроватей}}{\text{Общее число койко-мест в гостинице}} \cdot 100\%$$

Среднее количество убранных номеров за день:

Среднее кол-во убранных номеров за день =

$$\frac{\text{Количество занятых номеров}}{\text{Кол-во восьмичасовых горничных смен}}$$

Все эти показатели обычно подсчитываются за определенный период времени, а именно: за день, за месяц (на определенное число), за год (на конец года).

Сравнение этих показателей с предыдущими результатами или с бюджетом позволяет найти ключ к решению управленческих проблем и успеху в гостиничном бизнесе.

Работа над вторым разделом должна позволить руководителю оценить и отметить в отзыве уровень развития следующих общих компетенций:

- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития (ОК-4);

- использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности (ОК-5);

- работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями (ОК-6);

- брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий (ОК-7).

Руководитель должен оценить и отметить в отзыве уровень развития профессиональных компетенций, в рамках освоения профессионального модуля, соответствующего выбранной теме выпускной квалификационной работы.

Так, например, если тематика выпускной квалификационной работы соответствует содержанию профессионального модуля:

По Бронированию гостиничных услуг:

- принимать заказ от потребителей и оформлять его (ПК - 1.1);

- бронировать и вести документацию (ПК - 1.2).

По приему, размещению и выписке гостей:

- принимать, регистрировать и размещать гостей (ПК-2.1);

- предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах (ПК -2.2);

- принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг (ПК- 2.3);

- производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей (ПК- 2.5);

- координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ПК- 2.6).

По организации обслуживания гостей в процессе проживания:

- Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы (ПК- 3.3);

По продаже гостиничного продукта:

- выявлять спрос на гостиничные услуги (ПК- 4.1);

- оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг (ПК -4.3.).

По управлению персоналом:

- оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы (ПК – 5.5).

Третий раздел.

Проектная часть – рекомендательный раздел обязательно включает обоснование целесообразности каждого мероприятия (рекомендации), описание их сущности. Дается оценка экономической эффективности мероприятия и характеристика работ по подготовке их к практической реализации. Она может представлять собой разработку рекламной кампании, туристского маршрута, направлений деятельности гостиничного комплекса и т.д. для конкретного заказчика. Руководитель должен оценить и отметить в отзыве уровень развития профессиональных компетенций, в рамках освоения профессионального модуля, соответствующего выбранной теме выпускной квалификационной работы.

Так, например, если тематика выпускной квалификационной работы соответствует содержанию профессионального модуля:

По Бронированию гостиничных услуг:

- информировать потребителя о бронировании (ПК- 1.3).

По Приему, размещению и выписке гостей:

- предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах (ПК- 2.2);

- принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг (ПК- 2.3);

- Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг (ПК-2.4);
- производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей (ПК -2.5);
- координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ПК -2.6)

По организации обслуживания гостей в процессе проживания:

- организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений (ПК- 3.1);
- организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service) (ПК- 3.2);
- создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих (ПК -3.4);

По Продаже гостиничного продукта:

- выявлять спрос на гостиничные услуги (ПК- 4.1);
- формировать спрос и стимулировать сбыт (ПК -4.2);
- оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг (ПК - 4.3);
- принимать участие в разработке комплекса маркетинга (ПК- 4.4).

По управлению персоналом:

- принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников (ПК-5.3.);
- принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы (ПК-5.4).

В конце каждого раздела делается вывод (5-6 предложений).

Заключение выпускной квалификационной работы содержит общие выводы проведенного дипломного исследования, в нем определяются пути дальнейшей разработки проблемы в теоретическом и практическом плане.

Изложение выпускной квалификационной работы должно быть конкретным, грамотным и опираться на действующую практику. Работа обязательно должна включать практические рекомендации по совершенствованию деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма.

Руководитель должен оценить и отметить в отзыве уровень развития профессиональных компетенций, в рамках освоения профессионального модуля, соответствующего выбранной теме выпускной квалификационной работы.

Заключение является завершающей частью выпускной квалификационной работы, которое содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов. Заключение не должно составлять более пяти страниц текста. Заключение лежит в основе доклада студента на защите.

Список использованных источников занимает важное место в структуре ВКР и представляет собой перечень использованных источников со сквозной нумерацией в следующем порядке:

- международные нормативно-правовые акты;
- Конституция РФ;
- Федеральные конституционные законы РФ;
- Федеральные законы РФ;
- Указы Президента РФ;
- постановления Правительства РФ;
- нормативные акты субъектов РФ;
- учебники, монографии, диссертации и т.п.;
- статьи из периодических изданий;
- справочники;
- Интернет-ресурсы.

Сведения об источниках должны включать: фамилия и инициалы автора, наименование работы, место издания, изда-

тельство, год издания и объем издания. В библиографический список включаются только те законодательные акты, нормативные материалы, литературные и информационные источники, которые нашли отражение в тексте работы. Не рекомендуется включать в перечень используемой литературы научно-популярные книги, выдержки из газет.

Приложения

Для более подробного раскрытия вопроса необходимо использовать приложения. Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например, копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

4. Оформление ВКР

4.1. Общий объем ВКР должен быть 30 - 50 страниц (без приложений) печатного текста с полуторным интервалом. Превышение данного объема нецелесообразно.

Титульный лист

Титульный лист является первой страницей ВКР, выполняется на листе формата А4 и оформляется по установленному образцу. Для титульного листа используйте размер шрифта 14, положение всех абзацев с названиями – по центру. Для абзацев, содержащих информацию о том, кто выполнил работу и проверил – справа.

Пример оформления титульного листа приведен в приложении Г.

Содержание

СОДЕРЖАНИЕ помещается на второй странице ВКР, включает введение, наименование всех разделов и подразделов, пунктов (если они имеют наименование), заключение, список использованных источников и наименования приложений с ука-

занием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы.

В элементе «СОДЕРЖАНИЕ» приводят наименования структурных элементов работы, порядковые номера и заголовки разделов, подразделов (при необходимости — пунктов) основной части работы, обозначения и заголовки ее приложений (при наличии приложений). После заголовка каждого элемента ставят отточие и приводят номер страницы работы, на которой начинается данный структурный элемент.

Обозначения подразделов приводят после абзацного отступа, равного двум знакам, относительно обозначения разделов. Обозначения пунктов приводят после абзацного отступа, равного четырем знакам относительно обозначения разделов.

При необходимости продолжение записи заголовка раздела, подраздела или пункта на второй (последующей) строке выполняют, начиная от уровня начала этого заголовка на первой строке, а продолжение записи заголовка приложения — от уровня записи обозначения этого приложения.

Каждую запись содержания оформляют как отдельный абзац, выровненный влево. Номера страниц указывают выровненными по правому краю поля и соединяют с наименованием структурного элемента или раздела посредством отточия.

Пример оформления содержания приведен в приложении Д

Основная часть ВКР

Текстовая часть должна быть выполнена компьютерным способом на одной стороне листа. Объём текста должен быть не менее 15 - 20 страниц печатного текста формата А4, включая рисунки, таблицы и графики, шрифт Times New Roman – 14 пт., межстрочный интервал 1,5; поля страницы: слева – 3см; справа – 1,5см.; сверху, снизу – 2см. Выравнивание основного текста по ширине. Абзацный отступ - 1,25см.

В работе используются только общепринятые текстовые сокращения или аббревиатуры, например: РФ, ЦБ РФ, ТК РФ, УК РФ, ГК РФ и т. п.

Сокращения слов и словосочетаний оформляют в соот-

ветствии с требованиями ГОСТ 7.11, ГОСТ 7.12.

Заголовки

Наименования структурных элементов: «ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА», «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» служат заголовками структурных элементов ВКР.

Заголовки структурных элементов следует располагать в середине строки без точки в конце, прописными буквами, не подчеркивая, начиная с новой страницы.

Основную часть следует делить на разделы, подразделы и пункты. Пункты при необходимости, могут делиться на подпункты. При делении текста на пункты и подпункты необходимо, чтобы пункт содержал законченную информацию. Разделы и подразделы должны иметь заголовки. Пункты и подпункты, как правило, заголовки не имеют.

Заголовки разделов и подразделов следует начинать с абзацного отступа и размещать после порядкового номера, печатать с прописной буквы, полужирным шрифтом, не подчеркивать, без точки в конце. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов. Пункты и подпункты могут иметь только порядковый номер без заголовка, начинающийся с абзацного отступа.

Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками. Переносы слов в заголовках не допускаются. Для заголовков применяется шрифт Times New Roman – 14 пт. Каждый раздел следует начинать с новой страницы.

Нумерация разделов, подразделов, пунктов, подпунктов

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей ВКР, обозначенные арабскими цифрами без точки и расположенные с абзацного отступа. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Разделы, как и подразделы, могут состоять из одного или нескольких пунктов.

Если ВКР не имеет подразделов, то нумерация пунктов в нем должна быть в пределах каждого раздела и номер пункта должен состоять из номеров раздела и пункта, разделенных точкой. В конце номера пункта точка не ставится.

Если ВКР имеет подразделы, то нумерация пунктов должна быть в пределах подраздела и номер пункта должен состоять из номеров раздела, подраздела и пункта, разделенных точками.

Пример – Приведен фрагмент нумерации раздела, подраздела и пунктов :

3 Принципы, методы и результаты разработки и ведения

классификационных систем ВИНТИ

3.1 Рубрикатор ВИНТИ

3.1.1 Структура и функции рубрикатора

3.1.2 Соотношение Рубрикатора ВИНТИ и ГРНТИ

3.1.3 Место рубрикатора отрасли знания в рубрикационной системе ВИНТИ

Если раздел или подраздел состоит из одного пункта, то пункт не нумеруется.

Если текст подразделяется только на пункты, они нумеруются порядковыми номерами в пределах ВКР

Пункты при необходимости могут быть разбиты на подпункты, которые должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждого пункта: 4.2.1.1, 4.2.1.2, 4.2.1.3 и т. д.

Внутри пунктов или подпунктов могут быть приведены перечисления. Перед каждым элементом перечисления следует ставить тире. При необходимости ссылки в тексте на один из элементов перечисления, вместо тире ставят строчные буквы русского алфавита со скобкой, начиная с буквы «а» (за исключением букв ё, з, й, о, ч, ь, ы, ь). Простые перечисления отделяются запятой, сложные – точкой с запятой.

При наличии конкретного числа перечислений допускается перед каждым элементом перечисления ставить арабские цифры, после которых ставится скобка.

Перечисления приводятся с абзацного отступа в столбик.

Пример 1

Информационно-сервисная служба для обслуживания удаленных пользователей включает следующие модули:

- удаленный заказ,*
- виртуальная справочная служба.*

Пример 2

Работа по оцифровке включала следующие технологические этапы:

- а) первичный осмотр структурирование исходных материалов,*
- б) сканирование документов,*
- в) обработка и проверка полученных образцов.*

Пример 3

1.2.3 Камеральные и лабораторные исследования включали разделение всего выявленного видового состава растений на четыре группы по степени использования их копытными:

Ссылки

В ВКР рекомендуется приводить ссылки на использованные источники. При нумерации ссылок на документы, приводится сплошная нумерация для всего текста ВКР в целом или для отдельных разделов. Порядковый номер ссылки (отсылки) приводят арабскими цифрами в квадратных скобках в конце текста ссылки. Порядковый номер библиографического описания источника в списке использованных источников соответствует номеру ссылки.

Ссылаться следует на документ в целом или на его разделы и приложения.

Нумерация страниц

Страницы ВКР следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту, включая приложения. Номер страницы проставляется в центре нижней части страницы без точки. Приложения, которые приведены в ВКР и имеющие собственную нумерацию, допускается не перенумеровать.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц. Иллюстрации и таблицы на листе формата А3 учитывают как одну страницу.

Графический материал, используемый в работе, должен быть хорошего качества; растянутые и зернистые изображения не допускаются; в случае присутствия в курсовой работе (проекте) схемы, все ее элементы должны быть сгруппированы, графики выполнены в редакторе MS Excel, в оттенках серого с возможностью редактирования. Фотографии и рисунки обязательно в формате *.tif или *.jpg должны иметь разрешение 300 dpi. Названия таблиц (над таблицей) и рисунков (под рисунком), ссылки на таблицы и рисунки, оформление согласно *ГОСТ 7.32 - 2017*.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать непосредственно после текста, где они упоминаются впервые, или на следующей странице (по возможности ближе к соответствующим частям текста). На все иллюстрации должны быть даны ссылки. При ссылке необходимо писать слово «рисунок» и его номер, например: «в соответствии с рисунком 2» и т. д.

Количество иллюстраций должно быть достаточным для пояснения излагаемого текста. Не рекомендуется приводить объемные рисунки.

Иллюстрации, за исключением иллюстраций, приведенных в приложениях, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается: Рисунок 1.

Пример — Рисунок 1 — Схема прибора

Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения: Рисунок А.3.

Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела

ла и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой: Рисунок 2.1.

Иллюстрации при необходимости могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисовочный текст). Слово «Рисунок», его номер и через тире наименование помещают после пояснительных данных и располагают в центре под рисунком без точки в конце.

Пример — Рисунок 2 — Оформление таблицы

Если наименование рисунка состоит из нескольких строк, то его следует записывать через один межстрочный интервал. Наименование рисунка приводят с прописной буквы без точки в конце. Перенос слов в наименовании графического материала не допускается.

Таблицы. Цифровой материал должен оформляться в виде таблиц. Таблицы применяют для наглядности и удобства сравнения показателей.

Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы в тексте должны быть ссылки. При ссылке следует печатать слово «таблица» с указанием ее номера.

Наименование таблицы, при ее наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Наименование следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в следующем формате: Таблица Номер таблицы — Наименование таблицы. Наименование таблицы приводят с прописной буквы без точки в конце.

Если наименование таблицы занимает две строки и более, то его следует записывать через один межстрочный интервал.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другую страницу. При переносе части таблицы на другую страницу слово «Таблица», ее номер и наименование указывают один раз слева над первой частью таблицы, а над

другими частями также слева пишут слова «Продолжение таблицы» и указывают номер таблицы.

При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номерами граф и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы. Таблица оформляется в соответствии с рисунком 1.



Рисунок 1

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Таблицы каждого приложения обозначаются отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Если в работе одна таблица, она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица А.1» (если она приведена в приложении А).

Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой: Таблица 2.3.

Заголовки граф и строк таблицы следует печатать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставятся. Названия

заголовков и подзаголовков таблиц указывают в единственном числе.

Таблицы слева, справа, сверху и снизу ограничивают линиями. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается. Заголовки граф выравнивают по центру, а заголовки строк — по левому краю.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей.

Текст, повторяющийся в строках одной и той же графы и состоящий из одиночных слов, заменяют кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, буквенно-цифровых обозначений, знаков и символов не допускается. Если текст повторяется, то при первом повторении его заменяют словами «то же», а далее кавычками.

В таблице допускается применять размер шрифта меньше, чем в ВКР.

Список использованных источников

Сведения об источниках следует располагать в порядке появления ссылок на источники в тексте ВКР и нумеровать арабскими цифрами с точкой и печатать с абзацного отступа.

Примеры оформления библиографических описаний различных источников приведены в приложении Б.

Приложения

Приложения могут включать: графический материал, таблицы не более формата А3, расчеты, описания алгоритмов и программ.

Приложение оформляют как продолжение данной ВКР на последующих его листах. В тексте на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение следует размещать с новой страницы с указанием в центре верхней части страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ».

Приложение должно иметь заголовок, который записывают с прописной буквы, полужирным шрифтом, отдельной строкой по центру без точки в конце.

Приложения обозначают прописными буквами кириллического алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» следует буква, обозначающая его последовательность. Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O.

В случае полного использования букв кириллического или латинского алфавита допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

Если в ВКР одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Приложения, как правило, выполняют на листах формата А4. Допускается оформление приложения на листах формата А3.

Текст каждого приложения при необходимости может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

4.2. Текст выпускной квалификационной работы должен быть кратким, ясным, точным и не допускать различных толкований, излагаться от третьего лица. Термины, обозначения и определения должны соответствовать установленным стандартам, а при их отсутствии – общепринятым нормам. Изложение материала рекомендуется давать в прошедшем завершённом времени: «принято», «установлено» и т. д. При изложении обязательных требований в тексте применяются слова «должен», «следует», «необходимо», «разрешается только», требуется, «чтобы», «не допускается», «запрещается», «не следует» и др. При изложении других положений следует применять слова: «могут быть», «как правило», «при необходимости», «может быть», «в случае» и др. При этом допускается использовать повествовательную форму изложения текста, например, «применяют»,

«указывают» и др.

В тексте не допускается:

- применять обороты разговорной речи и произвольные словообразования;
- сокращение слов, кроме установленных правилами орфографии и соответствующими государственными стандартами;
- заменять слова буквенными обозначениями;
- использовать математические знаки без цифр.
- применять для одного и того же понятия различные научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы), а также иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке.

Текст должен быть законченным по смыслу. Важнейшим средством выражения логических связей являются специальные функционально-синтаксические средства связи, указывающие на последовательность развития мысли (вначале, прежде всего, затем, во-первых, значит, итак и др.), противоречивые отношения (однако, между тем, в то время как, тем не менее), причинно-следственные отношения (следовательно, поэтому, благодаря этому, вследствие этого, кроме того, к тому же и др.), переход от одной мысли к другой (прежде чем перейти к, рассмотрим, необходимо остановиться на и др.), итог, вывод (итак, таким образом, значит, в заключение отметим, все сказанное позволяет сделать вывод, подводя итог, следует сказать... и др.).

Текст работы должен отвечать условию объективности, которое реализуется посредством использования специальных вводных слов (по сообщению, по сведениям, по мнению, по данным, по нашему мнению и др.)

Работа должна быть написана грамотно, с использованием лексики, принятой в научном и деловом стилях языка. Изложение материала должно соответствовать требованиям грамматики и стилистики русского языка

4.6. ВКР переплетается. Составные части ВКР должны быть сшиты в указанной последовательности. На последней странице заключения ВКР студент ставит свою подпись с расшифровкой. Вкладывается отзыв руководителя и рецензия.

5. Подготовка и защита ВКР

5.1. Завершенная ВКР подписывается студентом и сдается руководителю для проверки. Обнаружение неправомерных заимствований в тексте работы, не оформленных надлежащими ссылками на источники, а также фальсификация результатов проверки, является основанием для отказа в допуске обучающегося к защите ВКР.

5.2. Руководитель должен дать письменное заключение по представленной ВКР - отзыв.

5.3. Если же ВКР по заключению руководителя является неудовлетворительной и подлежит доработке, то после исправления недостатков она вновь предоставляется руководителю.

5.4. Защита ВКР имеет целью выявление степени раскрытия автором темы работы, самостоятельности и глубины изучения проблем, обоснованности выводов и предложений. Защита ВКР проводится каждым выпускником индивидуально.

5.5. Защита ВКР включает доклад выпускника. В докладе должна быть раскрыта сущность проблемы и определён свой вклад в её решение, также в работе подводятся итоги и перспективы работы над данной темой. На защите обучающийся должен чётко, кратко изложить содержание работы, дать исчерпывающие ответы на замечания и вопросы ГЭК.

5.6. Доклад должен быть предварительно написан и тщательно отредактирован совместно с руководителем, из него следует удалить все лишнее. Сообщение на 10-15 минут, которое, как правило, отводится для доклада по материалам дипломной работы, - это не более 3-4 страниц рукописного текста.

Доклад должен обязательно сопровождаться демонстрацией презентации.

Максимально задействуйте иллюстрационный материал.

Отметьте для себя текст, относящийся к каждому слайду. Это будет своеобразным планом доклада, и Вы не рискуете сбиться.

5.7. Ни в коем случае не стремитесь рассказать все и очень подробно, оставьте подробности для вопросов. В самом начале выступления должна быть постановка задачи (суть выполненного задания), в конце - выводы.

Отработайте чтение доклада по времени. Читайте доклад только вслух, обращаясь указкой к иллюстрациям. При чтении "про себя" и без рисунков времени потребуется в два раза меньше.

Если Вы склонны испытывать волнение при выступлениях перед аудиторией, что вполне естественно, постарайтесь как можно лучше выучить доклад. Волнение бесследно исчезнет после двух - трех первых фраз.

Любой отход от подготовленного текста лишь ухудшает доклад, поэтому не стремитесь импровизировать. Не стоит пользоваться «бумажкой» с текстом доклада, это резко снижает эффект от Вашего доклада.

5.8. Перед ответом на вопрос сделайте секундную паузу, постарайтесь точно понять суть вопроса и сформулировать краткий ясный и точный ответ. Он обязательно должен быть аргументированным.

6. Рекомендации по составлению мультимедийной презентации

1. Общие требования:

- наличие не более 15 слайдов к докладу;
- соответствие слайдов теме ВКР;
- употребление четкого крупного шрифта для выделения надписей и заголовков на общем фоне. Допустимо наличие предложений, определений, терминов, которые докладчик (выпускник) может записать. Текст должен быть легко читаем.

- правильность используемой терминологии;
- отсутствие грамматических и стилистических ошибок и опечаток;
- максимально равномерное заполнение экранного поля текстом, рисунками, фотографиями и другими иллюстрационными материалами. При этом слайд не должен быть перегружен зрительной информацией.

2. Содержание презентации исследования:

- название учебного учреждения, кафедры, темы ВКР и данные автора и руководителя на первом слайде;
- цель, задачи ВКР ;
- содержание;
- ход и результат исследования;
- выводы;

3. Стиль:

- соблюдение единого стиля оформления всех слайдов;
- преобладание основной информации (текст, рисунки) над вспомогательной информацией (управляющие кнопки).

4. Фон:

- использование более холодных, спокойных тонов, не вызывающих раздражение и утомление глаз для заливки фона, букв, линий.

5. Цвет:

- использование контрастных цветов для фона и текста.

6. Звук:

- отсутствие резкого, отвлекающего, раздражающего характера звукового сопровождения слайдов.

7. Анимация:

- использование различных анимационных эффектов, не отвлекающих внимание от содержания информации на слайде.

8. Содержание информации:

- использование определений, коротких слов и предложений;
- минимальное количество предлогов, наречий, прилагательных.

9. Расположение информации на странице:

- расположение информации предпочтительно горизонтальное;
- расположение наиболее важной информации в центре экрана;
- расположение надписи под картинкой, таблицей, диаграммой.

10. Шрифт:

- размер шрифтов для заголовков – не менее 24 - 28, для информации – не менее 20 - 24;
- использование полужирного шрифта, курсива или подчеркивания для выделения информации;

11. Способы выделения информации:

- рамки, границы, заливка;
- разные цвета шрифтов, штриховка, стрелки;

12. Объем информации:

- заполнение одного слайда слишком большим объемом информации не допустимо;
- достижение наибольшей эффективности обеспечивается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

7. Тематика ВКР

<i>Профессиональный модуль ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг</i>	
Тема 1.	Организация бронирования гостиничных услуг в современных условиях.
Тема 2.	Роль службы бронирования в достижении стабильности и конкурентоспособности гостиничного предприятия.
Тема 3.	Применение ресурсов Интернет в процессе бронирования гостиничных услуг.
Тема 4.	Основные аспекты бронирования гостиничных услуг.
<i>Профессиональный модуль ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей</i>	
Тема 5.	Развитие малых гостиничных предприятий в современных условиях на примере гостиниц Иркутской области
Тема 6.	Использование информационных и телекоммуникационных технологий в гостиницах
Тема 7.	Организация работы службы приема и размещения в гостинице
Тема 8.	Организация приема и размещения туристских групп в гостиничных предприятиях
<i>Профессиональный модуль ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</i>	
Тема 9.	Повышение качества предоставления гостиничных услуг.
Тема 10.	Дополнительные услуги как составляющая гостиничного предприятия.
Тема 11.	Оценка соответствия гостиничного предприятия установленным стандартам.
Тема 12.	Стратегия развития ресторана как подразделения гостиницы в современных условиях.
Тема 13.	Разработка программы предоставления дополнительных услуг в гостинице с учётом потребностей туристов.
Тема 14.	Внедрение стандартов сервиса на примере службы питания отеля.
Тема 15.	Обеспечение безопасности проживания в гостинице.
Тема 16.	Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы гостиниц.
Тема 17.	Особенности организации и современные тенденции в сфере дополнительных услуг в гостинице.
Тема 18.	Технология оказания дополнительных услуг на примере гостиниц города Иркутска.

Тема 19.	Взаимодействие малых гостиниц с предприятиями общественного питания.
Тема 20.	Организация работы службы питания гостиничного предприятия.
Тема 21.	Программы повышения качества гостиничного обслуживания.
<i>Профессиональный модуль ПМ.04 Продажи гостиничного продукта</i>	
Тема 22.	Рекламные материалы как средство дальнейшего продвижения гостиничного предприятия.
Тема 23.	Системы повышения квалификации персонала в гостинице.
Тема 24.	Фирменный стиль гостиничного предприятия как элемент привлекательности гостиницы на потребительском рынке.
Тема 25.	Организация PR-деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства.
Тема 26.	Исследование имиджа предприятия (на примере гостиницы, ресторана)
Тема 27.	Формирование уникального предложения на примере предприятия гостиничного бизнеса
Тема 28.	Формирование конкурентных преимуществ гостиничного предприятия
Тема 29.	Исследование методов управления маркетингом на предприятиях индустрии гостеприимства и путей их совершенствования
Тема 30.	Особенности комплекса маркетинга гостиничного предприятия
Тема 31.	Исследование основных тенденций развития маркетинговой стратегии гостиничных предприятий
Тема 32.	Повышение качества обслуживания в курортных гостиницах
Тема 33.	Исследование инновационных методов продвижения бренда в отрасли гостеприимства
Тема 34.	Повышение конкурентоспособности гостиничной услуги путем оказания эксклюзивных дополнительных услуг

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Заведующему кафедрой
«Туризм, гостиничный сервис и
экономика»
Смирновой А.Ю.

ФИО студента _____

Студента(ки) _____ группы

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу утвердить мне тему выпускной квалификационной
работы _____

название темы ВКР

« ____ » _____ 20__ г.

_____/_____/_____/

Подпись студента

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу

Ф.И.О. _____

Группа: _____

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

1. Тема: _____

2. Отношение студента к работе: _____

3. Качество выпускной квалификационной работы:

а) Соответствие выполненной работы заданию, полнота исполнения _____

б) Качество теоретической части _____

в) Качество практической части _____

4. Грамотность составления и оформления выпускной квалификационной работы

5. Вывод о возможности (невозможности) допуска ВКР к защите _____

6. Фамилия, имя, отчество руководителя

«__» _____ 2022 года Подпись руководителя _____

ПРИЛОЖЕНИЕ В

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

Тема: _____

Автор работы: _____

Группа: _____

Специальность: _____

Рецензент (Ф.И.О., должность): _____

1.

Соответствие темы задания его содержанию _____

2. Логичность содержания работы, полнота раскрытия темы _____

3. Соответствие материала современному уровню (наличие и степень разработки новых вопросов; оригинальность решений, предложений) _____

4. Соответствие выполненной выпускной квалификационной работы квалификационным требованиям _____

5.

Осуществление студентом самостоятельного решения поставленных задач _____

6. Теоретическая и практическая значимость выполненной работы _____

7. Соблюдение специальной терминологии, грамотность изложения _____

8. Использование нормативно-справочной документации

9. Основные достоинства выпускной квалификационной работы _____

10. Недостатки дипломной работы _____

11. Предложения и рекомендации по использованию выполненной работы _____

Оценка *Работа заслуживает положительной (высокой положительной) оценки.*

« ____ » _____ 2022г.

Подпись рецензента _____ / _____ /

ПРИЛОЖЕНИЕ Д
Образец оформления содержания ВКР

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1 Теоретические основы исследования организационной структуры службы приема и размещения гостиничного предприятия.....	6
1.1 Организация службы приема и размещения в гостинице.....	7
1.2 Особенности организационной работы службы.....	8
1.3 Технология работы службы приёма и размещения.....	
2 Организация работы службы приема и размещения на примере гостиничного комплекса «Звезда».....	
2.1 Характеристика гостиничного комплекса «Звезда».....	
2.2 Этапы работы службы приёма и размещения в Гостиничном комплексе «Звезда».....	
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	
Приложение А Титульный лист ВКР	
Приложение Б Образец оформления содержания ВКР	

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Требования стандарта при оформлении списка использованных источников

Список использованных источников является составной частью курсовой работы (проекта) и отражает степень изученности рассматриваемой проблемы.

Список должен содержать сведения об источниках, использованных в курсовой работе (проекте).

Список использованных источников должен включать библиографические записи на документы, использованные при выполнении курсовой работы (проекта), ссылки на которые оформляются арабскими цифрами в квадратных скобках. При этом в список использованных источников включаются, как правило, не только те источники, на которые в работе имеются библиографические ссылки, но и те, которые были изучены при исследовании темы работы.

Сведения об источниках следует располагать в порядке появления ссылок на источники в тексте курсовой работы (проекта) и нумеровать арабскими цифрами с точкой и печатать с абзацного отступа.

Сведения об источниках приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.100 – 2018, ГОСТ 7.80 – 2000, ГОСТ 7.82 – 2001.

Примеры оформления библиографического описания источников

КНИЖНЫЕ ИЗДАНИЯ **Учебник, учебное пособие**

Книга с одним автором

1. Дорман, В. Н. Экономика организации. Ресурсы коммерческой организации : учебное пособие / В. Н. Дорман ; под редакцией Н. Р. Кельчевской. - Москва : Юрайт ; Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. - 134 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10585-8. - Текст : непосредственный.

Книга с двумя авторами

1. Шапцев, В. А. Теория информации. Теоретические основы создания информационного общества : учебное пособие / В. А. Шапцов, Ю. В. Бидуля. - Москва : Юрайт, 2019. - 177 с. - (Университеты России). - ISBN 978-5-534-02989-5. - Текст : непосредственный.

2. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. - 2-е изд. исправ. и доп. - Москва : Юрайт, 2019. - 120 с. - (Профессиональное образование). - ISBN

978- 5-534-10550-6. - Текст : непосредственный.

Книга с тремя авторами

1. Джонсон, Д. Корпоративная стратегия: теория и практика : учебник / Д. Джонсон, К. Шоулз, Р. Уиттингтон. - 7-е изд. ; пер. с англ. А. Ю. Заикина. - Москва : Вильямс, 2017. - 800 с. - ISBN 978-5-8459-1159-9. - Текст : непосредственный.

2. Поляков, Н. А. Управление инновационными проектами : учебник и практикум / Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. - Москва : Юрайт, 2019. - 330 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-00952-1. - Текст : непосредственный.

Книга под заглавием

1. Экономический анализ в схемах и таблицах : учебник / М. В. Мельник, С. И. Соцкова, Г. А. Шатунова, О. Н. Поташова. - 2-е изд. перераб. и доп. - Самара : Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2018. - 432 с. - (Учет и анализ - наглядно и просто). - ISBN 978-5-94622-817-6. - Текст : непосредственный.

Законодательные материалы

1. Российская Федерация. Законы. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации : Федеральный закон № 131-ФЗ : [принят Государственной думой 16 сентября 2003 года : одобрен Советом Федерации 24 сентября 2003 года]. - Москва : Проспект ; Санкт-Петербург : Кодекс, 2017. - 158 с. ; 20 см. - 1000 экз. - ISBN 978-5-392-26365-3. - Текст : непосредственный.

2. Российская Федерация. Законы. Уголовный кодекс Российской Федерации : УК : текст с изменениями и дополнениями на 1 августа 2017 года : [принят Государственной думой 24 мая 1996 года : одобрен Советом Федерации 5 июня 1996 года]. - Москва : Эксмо, 2017. - 350 с. ; 20 см. - (Актуальное законодательство). - 3000 экз. - ISBN 978-5-04- 004029-2. - Текст : непосредственный.

Монография

1. Управление рисками приоритетных инвестиционных проектов. Концепция и методология : монография / В. Г. Антонов, В. В. Масленников, Л. Г. Скамай, А. М. Вачегин. - Москва : Русайнс, 2018. - 188 с. - ISBN 978-5-4365-0147-5. - Текст : непосредственный.

ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ

Учебник, учебное пособие

1. Агапов, А. Б. Административное право : в 2 т. Т. 1. Общая часть : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. Б. Агапов. - 11-е изд., пере-

раб. и доп. - Москва : Юрайт, 2019. - 471 с. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-09985-0. - URL: <https://biblionline.ru/bcode/429093> (дата обращения: 05.08.2019). - Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт. - Текст : электронный.

2. Бозров, В. М. Актуальные проблемы деятельности судов общей юрисдикции РФ : учебник / В. М. Бозров. - Москва : Юстиция, 2019. - 568 с. - (Для специалитета и магистратуры). - ISBN 978-5-4365-2792-5. - URL: <https://www.book.ru/book/930405> (дата обращения: 26.06.2019). - Режим доступа: Электронно-библиотечная система Book.ru. - Текст : электронный.

3. Кайнов, В. И. Римское право : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. И. Кайнов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 222 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05808-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473386> (дата обращения: 08.09.2021).

4. Трудовое право : учебник / Гольцов В.Б., под ред., Озеров В.С., Платонов Е.В. — Москва : КноРус, 2020. — 452 с. — ISBN 978-5-406-00692-4. — URL: <https://book.ru/book/934237> (дата обращения: 08.09.2021). — Текст : электронный.

Сборник, кодекс

1. Проблемы совершенствования организации производства и управления промышленным предприятием : межвузовский сборник научных трудов / редкол. : Н. В. Никитина, отв. ред. А. А. Чудаева - Самара : Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2019. - 178 с. - ISBN 978-5-94622-896-1. - URL: <http://lib1.sseu.ru/MegaPro> (дата обращения: 21.06.2019). - Режим доступа: Автоматизированная интегрированная библиотечная система (АИБС) «МегаПро» ; для зарегистрир. пользователей СГЭУ. - Текст : электронный.

2. Комментарий к Уголовному кодексу РФ в 4 т. Том 1. Общая часть / В. М. Лебедев [и др.] ; ответственный редактор В. М. Лебедев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 316 с. — (Профессиональные комментарии). — ISBN 978-5-534-00044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470802> (дата обращения: 07.09.2021).

Журнал

1. Медиа. Информация. Коммуникация : МИК : международный электронный научнообразовательный журнал / учредитель Московский государственный гуманитарный университет им. М. А. Шолохова ; редакционная коллегия: И. В. Жилавская (главный редактор) [и др.]. – Москва, 2014 – . – Ежемес. – ISSN 2313-755X. – URL: <http://mic.org.ru/index.php> (дата обращения: 02.10.2014). – Текст : электронный.

Статья из журнала

1. Якишин, Ю. В. Управление структурой экономики региона в нестабильной среде / Ю. В. Якишин. Текст: электронный // Вестник Самарского государственного экономического университета. - 2019. - № 5 (175). - С. 9-16. - URL: <http://vestnik.sseu.ru/index.php?cnt=1&idv=359> (дата обращения: 05.12.2019).

Сайты в сети «Интернет»

1. Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. – Москва : РГБ, 2003 – . URL: <http://diss.rsl.ru/?lang=ru> (дата обращения: 20.07.2018). – Режим доступа: для зарегистрир. читателей РГБ. – Текст: электронный.

2. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации : официальный сайт. - 2017. - URL: <https://rosmintrud.ru/docs/1281> (дата обращения: 08.04.2017). - Текст : электронный.

3. ТАСС : информационное агентство России : [сайт]. - Москва, 1999 - . - Обновляется в течение суток. - URL: <http://tass.ru> (дата обращения: 26.06.2018). - Текст : электронный.