

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Агабекян Раиса Левониковна

Должность: ректор

Дата подписания: 01.02.2024 11:07:07

Уникальный программный ключ

4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa123ff774747307b8b9fcbce

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ АККРЕДИТОВАННОЕ НЕКОММЕРЧЕСКОЕ
ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ»**

(г. Краснодар)

ИНСТИТУТ ПЕДАГОГИКИ И СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

КАФЕДРА ПЕДАГОГИКИ И МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Рассмотрено и одобрено на заседании
кафедры Педагогики и межкультурных
коммуникаций Академии ИМСИТ,
протокол № 6 от 22 марта 2023 года,
И.о. зав. кафедрой ПиМК, доцент



В.В. Прилепский

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,
доцент



Н. И. Севрюгина

17.04.2023 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
направленность (профиль) образовательной программы
«Гостиничная деятельность»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Краснодар
2023

Методические указания для студентов направления 43.03.03
Гостиничное дело/ сост. доктор географических наук, профессор Н.В.
Елисеева – Краснодар, ИМСИТ, 2023.

Методические указания составлены в соответствии с требованиями
федерального государственного образовательного стандарта высшего
образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело,
утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской
Федерации от 8 июня 2017г. № 515

Составитель

Профессор кафедры педагогики
и межкультурных коммуникаций,
доктор географических наук



Н.В. Елисеева

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании кафедры
педагогики и межкультурных коммуникаций 22 марта 2023г. № 6.

Зав. кафедрой ТСиДК



Н.И. Севрюгина

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании Научно-
методического совета Академии ИМСИТ 17 апреля 2023 г. протокол № 9.

Председатель НМС академии, профессор
28.03.2022 г., протокол №6



Н.Н. Павелко

Согласовано:

Проректор по качеству образования, профессор
28.03.2022 г.



К.В. Писаренко

Рецензенты:

Шупило Н.Л. директор ИП Шупило Н.А. ТК «Asterium»

Савеленко В.М. к.п.н., доктор социологических наук, профессор кафедры
гуманитарных дисциплин КФ ФГБОУ ВО «Российский экономический
университет имени Г.В. Плеханова».

ВВЕДЕНИЕ

Подготовка и защита выпускной квалификационной работы (ВКР) является итоговым этапом в учебе студента. Написание выпускной квалификационной (бакалаврской) работы позволяет студентам продемонстрировать все полученные за время учебы знания и навыки. Выпускная квалификационная работа представляет собой самостоятельное законченное исследование, в котором выпускники должны показать, что владеют общекультурными и профессиональными компетенциями, способны самостоятельно решать актуальные задачи своей профессиональной деятельности, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Выпускник по направлению 43.03.03 Гостиничное дело в своей выпускной квалификационной работе должен продемонстрировать глубокие теоретические и практические знания в сфере гостиничного дела, фундаментальные знания в области современных методов организации и управления гостиничным бизнесом, соответствующие современным стандартам, удовлетворяющие требованиям потребителей. Выпускная квалификационная работа должна подтвердить полученную квалификацию (степень), ее написание и защита должны продемонстрировать, что выпускник имеет навыки исследования, опыт работы с профессиональной литературой и первоисточниками, может подбирать и обрабатывать фактический и цифровой материал, умеет анализировать, оценивать и прогнозировать основные показатели хозяйственной и коммерческой деятельности предприятий, может самостоятельно излагать свои мысли и делать выводы на основе собранной и обработанной информации применительно к конкретно разрабатываемой теме.

Целью настоящих методических указаний является практическая помощь студентам в правильной организации всех этапов их самостоятельной работы – от выбора темы выпускной квалификационной работы до проведения ее защиты на заседании Государственной экзаменационной комиссии. В методических указаниях изложены состав и последовательность этапов выполнения основных разделов выпускной квалификационной работы, рекомендации по оформлению выпускной квалификационной работы и иллюстративного материала, а также порядок ее защиты.

1 ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

1.1 Общие положения

Выпускная квалификационная работа (ВКР) выполняется на заключительном этапе обучения в высшем учебном заведении. Написание ВКР может осуществляться студентом только при условии выполнения учебного плана по направлению подготовки и на основании допуска к итоговой государственной аттестации. Основой содержания выпускной квалификационной работы является принципиально новый материал, включающий описание новых фактов, явлений или обобщение ранее известных положений с другой научной позиции или в ином аспекте. ВКР готовится с целью публичной защиты и получения соответствующей степени бакалавра. В связи с этим главная задача её автора состоит в том, чтобы продемонстрировать уровень своей квалификации.

Выпускная квалификационная работа бакалавра по направлению 43.03.03 Гостиничное дело выполняется на базе теоретических знаний и практических навыков, полученных студентом в период обучения. При этом она должна быть преимущественно ориентирована на знания, полученные в процессе изучения дисциплин общепрофессионального цикла и специальных дисциплин. Тема выпускной квалификационной работы должна отражать основное содержание и актуальность одной из социально-экономических, организационных, производственно-технологических, сервисных и других проблем в сфере гостиничного дела.

Выпускная квалификационная работа является заключительным этапом проведения государственных аттестационных испытаний и имеет своей целью:

- систематизацию, обобщение и закрепление теоретических знаний, практических умений при решении конкретной научной, производственной, экономической или организационно-управленческой задачи;

- развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовой, отчетной, статистической и плановой документацией, методическими материалами и литературой;

- овладение методикой анализа, исследования, экспериментирования при решении разрабатываемых задач и расчета их экономической эффективности;

- приобретение опыта обработки, анализа и систематизации результатов теоретических расчетов, экспериментальных исследований, в оценке их практической значимости и возможной области применения;

- приобретение опыта представления и публичной защиты результатов своей деятельности, а также оценку сформированности общекультурных и профессиональных компетенций выпускника в соответствии с требованиями образовательного стандарта.

ВКР должна быть связана с решением задач тех видов деятельности, к которым готовится бакалавр. В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (квалификация (степень) выпускника – бакалавр) к ним относятся следующие виды профессиональной деятельности:

- производственно-технологическая;
- организационно-управленческая;
- научно-исследовательская.

Процесс написания выпускной квалификационной работы направлен на формирование следующих общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

-способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);

-способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2);

способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);

-способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4);

-способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

-способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

-способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

-способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-8);

-способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9).

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

-способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);

-способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2);

-готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

-способность использовать основные законы естественнонаучных дисциплин и современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности (ДК-1).

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

производственно-технологическая деятельность:

-готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-1);

- готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий(ПК-2);

организационно-управленческая деятельность:

-владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-3);

-готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);

-способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5);

научно-исследовательская деятельность:

-способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг (ПК-9);

-готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-10);

-готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-11).

Таблица 1- Перечень планируемых результатов в процессе формирования компетенций

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате прохождения практики обучающиеся должны:		
			знать	уметь	владеть
1	2	3	4	5	6
	ОК-1	способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции	философские социогуманитарные основы профессиональной деятельности; - основные философские категории и проблемы человеческого бытия, особенности социального становления человека.	- анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; - системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции	- навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских и социогуманитарных знаний для анализа предметно-практической деятельности.
	ОК-2	способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для	- процесс историко-культурного развития человека и человечества; - всемирную и отечественную историю и культуру;	определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; - соотносить факты и явления с	навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; - навыками бережного

	<p>формирования гражданской позиции</p>	<p>особенности национальных традиций, текстов;</p> <p>- движущие силы и закономерности исторического процесса;</p> <p>- место человека в историческом процессе;</p> <p>политическую организацию общества.</p>	<p>исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции;</p> <p>- проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям;</p> <p>- анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии.</p>	<p>отношения к культурному наследию и человеку; информацией о движущих силах исторического процесса;</p> <p>- приемами анализа сложных социальных проблем в контексте событий мировой истории и современного социума.</p>
--	---	---	--	---

ОК-3	<p>способностью использовать основы экономически знаний в различных сферах жизнедеятельности</p>	<p>- базовые математические понятия и действия, базовые экономические понятия - базовые знания о компьютерных программах</p>	<p>использовать основные экономические действия и приемы для проведения учебно-воспитательного процесса</p> <p>- использовать ведущие естественно научные концепции для оптимизации учебно-воспитательного процесса</p> <p>-использовать методы математической статистики для обработки результатов учебно-воспитательного процесса</p> <p>- использовать основные компьютерные программы для оптимизации учебно-воспитательного процесса</p>	<p>- навыками обработки результатов методами математической статистики,</p> <p>- навыками работы на компьютере</p> <p>- навыками интерпретации полученных результатов о ходе учебно-тренировочного процесса на основе естественнонаучных концепций</p>
ОК-4	<p>способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности</p>	<p>- систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров,</p>	<p>- оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах, рекомендательны</p>	<p>навыками применения правовых знаний в текущей профессиональной деятельности.</p>

	ности	Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; - механизмы применения основных нормативно-правовых актов; - тенденции законотворчества и судебной практики.	х документах, грамотно её использовать; - с позиций правовых норм анализировать конкретные ситуации, возникающие в повседневной практике; - анализировать и оценивать законодательные инициативы; - принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций	
ОК-5	способностью к коммуникации и в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	систему современного русского и иностранного языков; нормы словоупотребления ; нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка; орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка; нормы пунктуации и их возможную вариантность; - литературный	создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по	различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; - технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности - культурой речи; - иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов.

		<p>язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста. 	<p>профессионально й тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет.</p>	
ОК-6	<p>способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<ul style="list-style-type: none"> - структуру общества как сложной системы; - особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; - основные социально-философские концепции и соответствующую проблематику 	<p>корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики ; - самостоятельно анализировать различные социальные 	<p>способностями к конструктивной критике и самокритике.</p> <ul style="list-style-type: none"> - умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях, - навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.

				проблемы с использованием философской терминологии и философских подходов.	
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	<p>- пути и средства профессионального самосовершенствования:</p> <p>профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги; магистратура, аспирантура);</p> <p>- систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления;</p> <p>- закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития;</p>	<p>- анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания);</p> <p>- анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств.</p>	<p>навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний.</p>	
ОК-8	способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>- влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек;</p> <p>- способы контроля</p>	<p>- выполнять и подбирать комплексы упражнений атлетической, ритмической и аэробной гимнастики;</p> <p>- выполнять индивидуально подобранные комплексы</p>	<p>- навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности;</p> <p>- простейшими приемами самомассажа и релаксации;</p>	

		и оценки физического развития и физической подготовленности; - правила и способы планирования индивидуальных занятий различной целевой направленности.	оздоровительной и адаптивной физической культуры.	
ОК-9	способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций	- цель, задачи и структуру службы медицины катастроф; - методы и приемы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; - методы транспортировки поражённых и больных; знать основы ухода за больным.	использовать все виды аптечек для оказания самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи; - уметь пользоваться простейшими средствами индивидуальной защиты; пользоваться табельными средствами индивидуальной защиты; - осуществлять различные виды транспортировки поражённых и больных.	приемами оказания доврачебной помощи при травмах; - приемами оказания помощи в очаге бактериологического, химического или радиационного поражения; - приемами использования простейших и табельных индивидуальных средств защиты.
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информации	информационные технологии финансовых вычислений, прогнозирования, оптимального планирования и непараметрической статистики	выполнять финансовые расчеты, прогнозирование, оптимальное планирование и оценивать однородность данных с	современными информационными математическим и технологиями, применяемыми в гостиничной деятельности

	ной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта		помощью информационных технологий	
ОПК-2	способностью организовывать работу исполнителей	- законодательно-правовую базу в туризме в Российской Федерации: - основные положения нормативных актов в туризме; - принципы и этапы разработки нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере туризма; - правовое оформление выезда за границу и въезда в Российскую Федерацию; -	- уметь продемонстрировать творческое мышление при формировании и продвижении туристского продукта; - уметь применить межличностные виды общения в различных ситуациях; - уметь ориентироваться в области поликультурности; - уметь продемонстрировать деловые качества; - уметь ориентироваться в	- знаниями о деятельности международных арбитражных судов в решении споров в сфере туризма. - методологическими подходами к выбору теоретического инструментария, соответствующего решаемой задаче;

			ответственность по договорам туристского обслуживания.	специфике туристической сферы; - уметь развивать способности исследования и приобретать собственный опыт.	
ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	- отечественную законодательно-правовую базу в туризме: - основные положения нормативных актов в туризме; - принципы и этапы разработки нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере туризма; - правовое оформление выезда за границу и въезда в Российскую Федерацию; - ответственность по договорам туристского обслуживания.	- анализировать законодательные и иные нормативно-правовые акты, относящиеся к профессиональной деятельности; - принимать решения и совершать профессиональные действия на основе требований отраслевого законодательства; - разрабатывать и регистрировать устав туристского предприятия; - составлять договора с организациями и реализовывать их в практической деятельности.	- понятийным аппаратом правового регулирования в туризме и важнейшими терминами основных направлений правовой мысли; - методологическими подходами к выбору теоретического инструментария, соответствующего решаемой задаче; - навыками поиска и использования информации; - правовых туристских концепциях; - навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии. - знаниями о законодательных актах международных организаций и отдельных стран в сфере туристской деятельности; - знаниями о международных правовых отношениях в сфере гостиничной деятельности;	
ДК-1	способность использовать основные законы естественнонаучных дисциплин и современные информацион	базовые знания о компьютерных программах и естественнонаучных дисциплин	использовать основные компьютерные программы для оптимизации учебно-воспитательного процесса	- навыками работы на компьютере - навыками интерпретации полученных результатов о ходе учебно-тренировочного процесса на основе естественнонаучных	

	но-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности			концепций
ПК-1	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	– перечень и содержание нормативно-правовых и технологических документов федерального, отраслевого и корпоративного уровней правового регулирования гостиничной деятельности в РФ; – основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов; – требования к гостиницам разных видов и категорий; – сущность и специфику гостиничных услуг; – современные и традиционные модели гостеприимства; – современные АСУ гостиничных предприятий; – требования безопасности и охраны труда в	использовать нормативно-правовую и технологическую документацию в целях защиты своих прав, прав потребителей и работодателей; – оценивать гостиницы и аналогичные средства размещения на соответствие требованиям Порядка классификации объектов туристической индустрии; – выбирать способы, методы, методики, приемы, средства для реализации технологий в гостиничной деятельности; – оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной деятельности; – соблюдать на	методикой оценки гостиниц и аналогичных средств размещения на соответствие требованиям Порядка классификации объектов туристической индустрии; – навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения; – базовыми навыками работы с АСУ (на примере АСУ «Fidelio»); – навыками общения с потребителями турпродукта.

		<p>гостиничных предприятиях; – структуру управления гостиничным предприятием; 2 – основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции; – технологии приема и обслуживания гостей в отеле; – технологии обслуживания гостей питанием; – технологии обслуживания гостей в процессе проживания; – технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице – современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России; – культуру обслуживания, этику делового общения, правила поведения персонала гостиничных предприятий.</p>	<p>практике требования безопасности и охраны труда в процессе организации обслуживания потребителей; – взаимодействоват ь с гостями; – работать с возражениями потребителей и (или) туристов.</p>	
ПК-2	<p>готовностью к разработке и предоставлени ю гостиничного продукта, в том числе в</p>	<p>основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию</p>	<p>самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и</p>	<p>методами оценки и анализа информации</p>

	соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий		использовать их в профессиональной деятельности	
ПК-3	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	особенности ведения финансово-экономической деятельности гостиничных предприятий; – приемы анализа затрат деятельности гостиничных предприятий; – порядок образования и ликвидации гостиничного предприятия; – методы оценки основных средств; показатели эффективности деятельности предприятия.	оценивать доходы и затраты гостиничного предприятия; – составлять бизнес-план гостиничного предприятия; – планировать доходы и затраты гостиничного предприятия; – проводить оценку основных средств; вести инвентарный учет в гостиничном предприятии.	методами расчета и анализа затрат деятельности гостиничного предприятия; – принципами оценки и учета материальных и нематериальных активов; навыками ведения финансово-экономической деятельности гостиничного предприятия.
ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения,	факторы проектирования организации; - особенности и виды иерархических и современных организационных структур; - основные виды организационнопра	применять разделение труда при проектировании организации; создавать различные виды современных организационных структур; - подбирать	навыками анализа влияния различных факторов проектирования; - навыками анализа достоинств и недостатков современных структур; - навыками анализа достоинств и недостатков форм интеграции.

	уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	новых форм предприятий; - основные формы интеграции	наиболее подходящий для целей организации ОПФ применять методы интеграции предприятий	
ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации и гостиниц и других средств размещения	стратегии управления персоналом организации; – трудовой кодекс РФ; – стили управления и типы способностей сотрудников; – сущность соционики и ее роль в управлении персоналом; – методы управления проблемными сотрудниками; – управления временем и стрессами в коллективе; – методы создания эффективной команды; – теорию разрешения и предотвращения конфликтов в коллективе; – теорию делегирования полномочий; – теорию управления изменениями в организации; – основные стратегии изменений в гостиничной	проводить анализ кадрового потенциала гостиницы; – планировать деловую карьеру персонала в гостинице; – разрабатывать систему мотивации и стимулирования персонала гостиницы; – управлять конфликтами и стрессами в коллективе; – делегировать полномочия; – нивелировать негативные установки сотрудников в отношении изменений	– приемами оценки персонала гостиницы; – владеть методами управления деовой карьерой персонала в гостинице; – владеть методами мотивации персонала гостиницы; – владеть методами регулирования внутренних конфликтов в коллективе гостиничного предприятия

			индустрии; – установки сотрудников в отношении изменений		
ПК-9	способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг	процесс поиска научно- технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности производственной практики	применять опыт отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности на практике в процессе разработки рекомендаций для предприятия производственной практики	процессом поиска научно- технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности, навыками отбора подходящей научно- технической информации для разработки рекомендаций для предприятия	
ПК-10	готовностью к применению прикладных методов исследователь- ской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствую- щего требованиям потребителей	современные сервисные технологии, применяемые в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	решать стандартные задачи отбора современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей на предприятии прохождения практики	навыками поиска современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей не используемых на предприятии прохождения практики с целью разработки рекомендаций по внедрению	

ПК-11	готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей	Новое в процессе обслуживания клиентов.	Уметь организовать процесс обслуживания по-новому.	Владеть навыками грамотно аргументировать свою позицию при общении с заказчиком.
-------	---	---	--	--

Выпускная квалификационная работа должна носить оригинальный, творческий, исследовательский характер. Она должна полностью соответствовать утвержденной теме исследования, быть актуальной, содержать элементы новизны. В ней студенту необходимо показать глубокие знания и умения пользоваться специальной научной и методической литературой.

При выполнении выпускной квалификационной работы студент должен:

- самостоятельно поставить научно-исследовательскую или научно-практическую задачу, оценить ее актуальность и значимость;
- собрать информацию по теме выпускной квалификационной работы;
- проанализировать и систематизировать собранный материал;
- на основе анализа собранного материала выявить проблему (проблемы), исследование которой необходимо для глубокого и целостного раскрытия заявленной темы;
- сформулировать, обосновать и аргументировать выводы по теме выпускной квалификационной работы;
- сформулировать рекомендации и предложения по внедрению полученных результатов в практику.

Требования к объему и содержанию выпускной квалификационной работы различаются в зависимости от степени обучения и учебного времени, отводимого на подготовку работы. Общие требования к выпускной квалификационной работе определены требованиями федерального государственного образовательного стандарта и нормативно-методическими документами Академии ИМСИТ.

Обязательные требования к содержанию, структуре, формам представления и объемам выпускных квалификационных (бакалаврских) работ устанавливаются настоящими методическими указаниями, разработанными на выпускающей кафедре. Важнейшими критериями состоятельности выпускной квалификационной работы являются профессионализм, самостоятельность и творческий подход.

Основные требования к выпускной квалификационной работе:

- глубокое рассмотрение избранной темы с использованием при этом всех элементов научной работы (обоснование определенного понимания вопроса,

аргументация авторских теоретических суждений по дискуссионным проблемам, критерии имеющихся точек зрения на их решение);

- определение степени важности рассматриваемой темы в данный момент для решения конкретных вопросов;

- выделение конкретной цели научного исследования, проблематики; объекта и предмета, задач и методов исследования;

- высокий теоретический уровень на основе глубокого изучения теоретических исследований российских и зарубежных авторов, законодательных и нормативных документов;

- научный, творческий подход к изучаемому фактическому материалу;

- критическое осмысление взглядов специалистов в области гостиничного дела по теоретическим и практическим вопросам, умение высказывать и обосновывать собственное мнение;

- использование необходимой статистической информации, ее грамотная обработка, составление таблиц с необходимым анализом и обобщением;

- литературное изложение и правильное оформление работы с соблюдением основных требований, предъявляемых к ее оформлению.

Выпускная квалификационная работа является важнейшим итогом обучения на соответствующей стадии образования, в связи с этим содержание ВКР и уровень ее защиты должны учитываться как основной критерий при оценке уровня подготовки выпускника и оценке качества реализации образовательной программы в Академии.

1.2 Выбор темы выпускной квалификационной работы

Тему выпускник выбирает из примерного перечня тем выпускных квалификационных работ, утверждаемых выпускающей кафедрой и согласованных с работодателями, а также с учетом интересов организации, на примере которой будут выполняться исследования. Кроме того, студент может предложить тему по своей инициативе, с обоснованием целесообразности ее разработки. Перечень тем выпускных квалификационных работ ежегодно обновляется кафедрой с учетом новейших результатов исследования на стыке смежных научных дисциплин, появления новых методов и новых тенденций развития гостиничного дела.

Качество выпускной квалификационной работы в значительной степени зависит от выбранной темы. Тема ВКР должна быть актуальной, соответствовать современному состоянию и перспективам развития науки, потребностям практики. В формулировке темы работы должна прослеживаться основная идея исследования.

Необходимо, чтобы выбранная тема соответствовала накопленному опыту, уровню подготовки, научным и личным интересам студента. Желательно, чтобы она была связана с тематикой курсовых работ, выполняемых студентом в процессе обучения. Это облегчит процесс написания выпускной квалификационной работы, так как студент уже знаком с сущностью проблемы и имеющимися по данной теме источниками и литературой.

Изучение темы выпускной квалификационной работы следует начинать со знакомства с общей литературой, с монографиями и статьями, которые помогут

дипломнику выяснить степень её изученности. Знакомство с литературой начинается с работ, анализирующих общие проблемы, связанные с темой ВКР. Затем необходимо перейти к работам, рассматривающим более конкретные проблемы и, наконец, к работам, посвященным непосредственно рассматриваемой теме.

В процессе работы над источниками и литературой рекомендуется делать выписки и заметки по фактам, событиям, относящимся к избранной теме, а также давать краткие оценки (резюме) о наличии собственной концепции автора книги по исследуемому вопросу. Выписки целесообразно делать на одной стороне листа: это облегчит группировку и обработку материалов. При этом следует точно указывать названия источников и литературы с выходными данными, откуда сделаны выписки.

Тема выпускной квалификационной работы должна быть четко сформулирована, чтобы обеспечить целенаправленность работы студента. Она закрепляется за ним по его письменному заявлению, образец которого представлен в Приложении 1, и по представлению кафедры оформляется приказом ректора академии.

1.3 Разработка задания и календарного плана-графика выполнения выпускной квалификационной работы

После утверждения темы выпускной квалификационной работы и закрепления руководителя студенту выдается **задание** на выполнение ВКР с указанием сроков начала и окончания работы. В нем указываются: тема выпускной квалификационной работы, основные вопросы, подлежащие разработке (исследованию).

В задании формулируется цель исследования, определяющая научное и практическое содержание выпускной квалификационной работы. Задание подписывается руководителем и студентом. Образец формы задания на выпускную квалификационную работу представлен в Приложении 2.

При утверждении задания заведующий кафедрой проверяет соответствие темы ВКР теме, утвержденной приказом ректора Академии, при необходимости уточняет с руководителем содержание основных пунктов задания.

Работа над ВКР должна укладываться в определенные календарные сроки, отраженные в графике ее написания и оформления, согласованном с руководителем и утвержденном заведующим кафедрой (см. Приложение 3). Перед началом выполнения ВКР студент должен разработать календарный график ее выполнения с указанием периодов очередности отдельных этапов. В установленные календарным планом сроки студент должен отчитаться перед руководителем о выполнении отдельных разделов своей работы.

Календарный план-график должен включать следующие этапы процесса подготовки, выполнения и защиты выпускной квалификационной работы:

1. Выбор темы и согласование ее с руководителем.

2. Подбор и изучение источников, составление списка необходимой литературы (изучение литературных источников и нормативных актов, в том числе законов РФ по теме выпускной квалификационной работы).

3. Оформление документов по написанию ВКР (заявление на выпускную квалификационную работу, задания на выпускную квалификационную работу, графика написания и оформления выпускной квалификационной работы, плана выпускной квалификационной работы).

4. Изучение требований к оформлению работы.

5. Сбор и анализ практического материала, выборочное чтение и конспектирование литературы по теме.

6. Написание работы и ее своевременное представление научному руководителю для оценки (в соответствии с утвержденным графиком написания и оформления выпускной квалификационной работы).

7. Оформление работы и представление ее на кафедре.

8. Подготовка к защите, включая разработку презентаций, иллюстративного и раздаточного материалов и участие в предзащите выпускной квалификационной работы.

9. Разработка содержания доклада, подготовку к возможным вопросам, возникающим в период защиты.

10. Предварительное заслушивание доклада по содержанию выпускной квалификационной работы руководителем.

11. Защита выпускной квалификационной работы.

Студенты, ознакомившись с графиком, обязаны четко выполнять его. Тщательно отредактированный черновик необходимо предоставить для окончательной проверки научному руководителю за месяц до защиты. Замечания научного руководителя должны быть учтены при окончательном оформлении выпускной квалификационной работы, которую необходимо завершить в чистовом варианте не менее чем за четырнадцать дней до срока защиты. Если в указанный срок студент не сдал выпускную квалификационную работу руководителю, данный вопрос обсуждается на заседании кафедры и выписка из протокола заседания передается в деканат факультета для решения совместно с выпускающей кафедрой вопроса о недопуске студента к ее защите.

После окончательной проверки ВКР руководителем составляется отзыв, в котором дается оценка проделанной работы. Допуск выпускной квалификационной работы к защите разрешает заведующий выпускающей кафедры.

ВКР не допускается к защите и возвращается студенту, если ее содержание не раскрывает тему исследования, студент не проявил достаточной самостоятельности при написании работы или работа не правильно оформлена. Вопрос о студенте, допустить которого по каким-либо причинам к защите выпускной квалификационной работы невозможно, решается на заседании кафедры, а после для окончательного решения передается ректору Академии.

За две недели до непосредственной защиты выпускной квалификационной работы студенту, по усмотрению руководителя и заведующего кафедрой, назначается предварительная защита ВКР на кафедре. График предварительных защит согласовывается с ректоратом Академии.

Вместе с отзывом руководителя и внешней рецензией подписанная студентом выпускная квалификационная работа сдается на кафедру. Список студентов, допущенных к защите ВКР, после утверждения приказом ректора представляется в Государственную экзаменационную комиссию (ГЭК), для осуществления последующей защиты.

Контроль выполнения выпускной квалификационной работы осуществляет выпускающая кафедра. Непосредственно работу каждого студента контролирует руководитель выпускной квалификационной работы.

1.4 Научное руководство выпускной квалификационной работой

Выпускная квалификационная работа выполняется под руководством руководителя, который назначается приказом ректора Академии из числа профессоров, доцентов и наиболее опытных преподавателей и научных сотрудников выпускающей кафедры. Руководителями выпускной работы могут быть также высококвалифицированные специалисты – ученые и практики других учреждений и организаций.

Работа руководителя со студентом по подготовке выпускной квалификационной работы включает следующие компоненты:

- выбор правильного направления исследования и наиболее важных и актуальных теоретических и практических вопросов,
- выдача студенту задания для написания выпускной квалификационной работы, которым студент должен руководствоваться в процессе ее выполнения,
- определение плана работы,
- подбор рекомендуемой литературы и источников по выбранной теме,
- систематические консультации студента-выпускника,
- контроль за ходом выполнения выпускной квалификационной работы,
- оценка содержания работы (по частям и целиком),
- рекомендации о целесообразности уточнения или углубления содержания работы,
- подпись на титульном листе ВКР,
- составление письменного отзыва на выпускную квалификационную работу.

Письменный отзыв руководителя должен содержать оценку работы в целом и по каждому ее разделу с точки зрения уровня выполнения полученного задания и соответствия установленным требованиям.

2 СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ) РАБОТЫ

2.1 Структура выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа по направлению 43.03.03 Гостиничное дело должна иметь следующую структуру:

- 1) Титульный лист (см. Приложение 4),
- 2) Задание на выпускную квалификационную работу с указанием требований ФГОС и ее содержания (см. Приложение 2).
- 3) Реферат (1стр.) (см. Приложение 5).
- 4) Содержание (1-2 стр.) (см. Приложение 6).
- 5) Введение (5-8 стр.).
- 6) Основная часть: 3 главы (40-50 стр.).
- 7) Заключение (2-5 стр.).
- 8) Список использованных источников (см. Приложение 7).
- 9) Приложения.

В зависимости от содержания ВКР и ее особенностей состав работы может быть дополнен или видоизменен. Объем ВКР должен составлять 60-70 страниц печатного текста формата А4.

Титульный лист включается в общую нумерация страниц выпускной квалификационной работы, но не нумеруется.

Задание на выпускную квалификационную работу выдает студенту его руководитель. К заданию обязательно прилагается график выполнения ВКР.

Реферат должен содержать сведения об объеме ВКР (количество страниц без приложений), количестве иллюстраций, таблиц, использованных источников и литературы, приложений. Он должен также содержать перечень ключевых слов и текст реферата. Перечень ключевых слов должен включать от 5 до 15 слов или словосочетаний из текста выпускной квалификационной работы, которые в наибольшей мере характеризуют его содержание. Ключевые слова приводятся в именительном падеже и печатаются прописными буквами в строку через запятое. Текст реферата должен отражать объект, предмет исследования, цель работы, её основные методы и результаты. Весь реферат необходимо уместить на одной странице, которая не должна иметь нумерацию. Оптимальный объем реферата – 0,75 страницы текста.

Содержание включает введение, наименование всех разделов и подразделов, пунктов ВКР список использованных источников, наименование приложений с указанием номеров страниц, на которых размещается начало материала. Оно дает наглядное представление о структуре и основных проблемах, освещаемых в работе, позволяет четко ориентироваться в ней. С содержания обычно начинается ознакомление с работой.

Во **введении** обосновывается актуальность и новизна темы, указывается, что послужило теоретической основой ВКР и базой для исследования практических данных, какое прикладное значение имеет данная работа. Во введении обосновывается структура работы, при необходимости даются другие пояснения по ВКР.

Основная часть работы должна содержать полное систематизированное изложение рассматриваемой темы, состоит из трех глав. Деление на отдельные смысловые части, включающие в себя отдельные главы и параграфы, производится в соответствии с логикой изложения.

Первая глава выпускной квалификационной работы должна содержать теоретическую часть и представляет собой теоретическое обоснование основных положений исследуемой проблемы. В этой главе производится литературный обзор, посвященный современному состоянию проблемы или вопроса, рассматриваемого в выпускной квалификационной работе. Также анализируется нормативно-правовая база, сопровождающая реализацию темы ВКР. В ней необходимо кратко изложить теоретические положения, которые должны определять методологию и методику достижения поставленных в работе цели и задач.

Вторая глава – это аналитическая часть работы, которая должна быть посвящена исследованию практических материалов по избранной теме. В этой главе дается организационно-экономическая характеристика гостиничного предприятия или иного объекта, выбранного в качестве учебно-производственной базы производственной практики (санаторий, пансионат, туристско-рекреационный комплекс и др.), а также анализируются основные технологические процессы предприятия. Особое внимание уделяется процессам, характеризующим деятельность, связанную с реализацией темы ВКР.

Третья глава должна демонстрировать научно-исследовательскую часть работы студента, посвященную изучению вопросов или проблемы, поставленной в теме ВКР. В ней могут быть представлены результаты SWOT-анализа, маркетинговых исследований, расчеты экономической эффективности, исследования конкурентной среды и другие материалы, на основании которых студент предлагает пути улучшения деятельности предприятия. Необходимо предложить конкретные решения имеющихся проблем, пути совершенствования технологических процессов предприятия, деятельности основных и вспомогательных служб гостиницы, повышения качества обслуживания и др. Глава должна содержать уже разработанные выпускником рекомендации по исследуемой проблеме на основе проведенных исследований.

В заключении приводятся основные выводы и рекомендации, сделанные в результате анализа литературы по исследуемой проблеме, анализа деятельности предприятия и проведенных исследований в процессе работы над выпускной квалификационной работой. Выводы должны содержать краткую трактовку полученных результатов, их научную и практическую ценность или экономический эффект.

Список использованных источников (не менее 25–30 наименований) должен содержать всю литературу и источники, использованные в ходе написания ВКР. Сведения об источниках и литературе приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. Тематика и содержание всех разделов определяется студентом совместно с руководителем при подготовке задания на выпускную квалификационную работу.

В **приложении** группируются материалы, иллюстрирующие те или иные положения ВКР, которые по каким-либо соображениям нецелесообразно приводить в тексте

К защите выпускная квалификационная работа представляется в переплетенном виде. Последовательность брошюровки материала: обложка, титульный лист, задание на выпускную квалификационную работу, реферат, содержание, текстовая часть, список использованных источников, приложения.

Обязательным атрибутом ВКР является иллюстративный (раздаточный) материал, который может быть как в печатной форме, так и в презентационной форме с использованием Power Point. Студент консультируется и согласовывает с научным руководителем содержательную часть этого материала, который иллюстрирует текст выступления (научного доклада) и защиту ВКР.

2.1 Содержание выпускной квалификационной работы

Содержание выпускной квалификационной работы – это представление результатов комплексного исследования выбранной предметной области, с использованием всех полученных за время обучения знаний, проведение анализа собранных данных и выработка предложений для решения поставленной научно-практической задачи. Выпускные квалификационные работы по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, как правило, являются междисциплинарными исследованиями, требующими высокого уровня системности, способности точно определять и формулировать цель, задачи и использовать для их осуществления многообразные и многочисленные методы различных наук.

Введение позволяет охарактеризовать выпускную квалификационную работу, сделать вывод об ее актуальности и практической значимости. Здесь студент дает обоснование своего выбора, обозначает основное противоречие (проблему), которое предстоит разрешить. Актуальность темы ВКР определяется ее соответствием важнейшим направлениям развития науки на современном этапе. Каждая ВКР должна содержать элемент новизны, иметь определенное научно-практическое значение и нацеливать студента на исследовательский поиск и творчество. В данном разделе также целесообразно указать на используемую информационную базу (используемую литературу, основные источники, в том числе собранные самостоятельно), показать методы обработки информации, раскрыть структуру плана, сослаться на проработанность данной проблематики в работах ведущих авторов.

Для того, чтобы показать степень разработанности выбранной студентом темы, необходимо провести обзор литературы. Его следует проводить в хронологической последовательности изданий рассматриваемых работ, по проблемно-хронологическому или системному принципам с учётом того нового, что содержит каждая работа для освещения выбранной темы. При изучении литературы нужно определить, что даёт данная работа для изучения поставленной проблемы, обратить внимание, на какие источники опирается автор, дать общую оценку монографии (статьи), её достоинств и недостатков. Не допускается подменять критический

анализ исследовательской литературы её перечислением. Поскольку выпускная квалификационная работа посвящается сравнительно узкой теме, то обзор литературы не следует расширять за счет анализа сопредельных тем и вопросов.

От формулировки проблемы и доказательства того, что тема выпускной квалификационной работы не получила должного отражения в имеющейся литературе, логично перейти к формулировке *цели* своего исследования, а также указать на конкретные задачи, которые предстоит решить для достижения поставленной цели. В обосновании цели нужно обратить внимание на ее соответствии теме исследования.

Задачи исследования должны быть тщательно продуманы, поскольку описание их решений должно составить содержание глав и параграфов ВКР. Задачи удобно формулировать с помощью глаголов (изучить, описать, установить, выяснить, определить, сравнить...). В составе задач должны быть задачи аналитического (анализ современной практики) и прикладного характера (разработка мер, рекомендаций).

Обязательным элементом введения является формулировка объекта и предмета исследования.

Объект исследования – процесс или явление, которые порождают проблемную ситуацию. Объектом исследования при написании выпускной квалификационной работы по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» могут служить гостиницы и другие средства размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты общественного питания, досуга и другие объекты, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, предприятия любых типов и форм собственности, по которым ведется исследование.

Предмет – то, что непосредственно исследуется в границах объекта. Это именно то, что определяет тему и постановку вопроса, наиболее значимые с теоретической или практической точки зрения свойства, стороны, проявления, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению в рамках исследования.

Предметом изучения при написании выпускной квалификационной работы по направлению 43.03.03 Гостиничное дело могут являться любые значимые аспекты организационно-управленческой, коммерческой, производственно-технологической, проектной, сервисной деятельности в соответствии с выбранной студентом темой работы. Предметом могут выступать прогнозирование, совершенствование и развитие явления или процесса; формы и методы деятельности; диагностика процесса; пути, условия, факторы, основы совершенствования; особенности и тенденции развития определенного явления.

Обязательным элементом ВКР является также указание на *методы исследования*, которые являются инструментом, способом добывания и изучения фактических, статистических и других материалов и сведений, задействованных в самой работе. В ВКР могут использоваться: диалектический метод (объект рассматривается в системе наиболее общих закономерностей, в контексте развития бытия и мышления); компаративный (для выявления общего и особенного); экономико-статистический анализ (для установления зависимости результатов от инновационной деятельности, а также от количественных характеристик условий и

факторов); системно-функциональный (семиотический, системно-структурный, дискурсивный и др.); сравнительно-исторический, социологический, метод экспертных оценок и др.

Пример написания введения ВКР на тему «Технология подготовки гостиничного предприятия к курортному сезону» (на примере ООО «Курортный комплекс «Надежда», г. Геленджик)»

Растущая экономическая значимость курортного дела, роль, которую оно играет в развитии общественного производства по мере перехода России к рынку, позволяют утверждать, что к настоящему моменту курортное дело сформировалось как вполне самостоятельная отрасль народного хозяйства со всеми основными отраслевыми признаками. Развитие курортного дела приносит немалый прямой и косвенный экономический эффект. Специальные исследования показывают, что косвенное влияние курортно-туристской индустрии на экономику почти равно непосредственным результатам хозяйственной деятельности в этой сфере. Курортное дело обеспечивает создание новых рабочих мест и занятости, привлечение значительных капитальных вложений и их сравнительно быструю окупаемость. Помимо чисто экономических выгод курортное дело несет и значительные социальные и культурные выгоды. Речь идет о влиянии курортного дела на оздоровление населения, рост культурной и общей просвещенности, его взаимопонимания между людьми.

Изучение различных аспектов технологии подготовки санаторно-курортной зоны к курортному сезону позволяет определить ряд практических мероприятий по повышению ее эффективности и, как следствие, привлечению большего количества клиентов в гостиничные предприятия санаторно-курортной зоны.

Исходя из сказанного, целью данного исследования является анализ технологий подготовки к сезону гостиничного предприятия на примере ООО «Курортный комплекс «Надежда» и разработка мероприятий по их совершенствованию.

Необходимость достижения цели потребовала решения следующих задач:

- изучить теоретические подходы к применению технологий подготовки гостиничного предприятия к курортному сезону;
- проанализировать технологии подготовки к сезону гостиничного предприятия на примере ООО «Курортный комплекс «Надежда»;
- разработать мероприятия по совершенствованию технологии подготовки к сезону гостиничного предприятия.

Объектом исследования является ООО «Курортный комплекс «Надежда». Предметом исследования – технологии подготовки к сезону гостиничного предприятия.

Исходной базой для изучения технологий подготовки к курортному сезону в ООО «Курортный комплекс «Надежда» послужила документация предприятия: положение о Центре восстановительной медицины и реабилитации, лицензии, приказы и распоряжения руководства. При написании работы были использованы монографии, научные статьи, материалы периодической печати, статистические материалы, публикации в Интернет, посвященные вопросам курортологии.

В ходе исследования использовались метод сравнительного анализа, методы опроса и анкетирования, графические методы.

Материалы исследования могут быть использованы:

– при совершенствовании и разработке методик определения технологии подготовки эффективности санаторно-курортной отрасли;

– географами, экономистами, социологами, историками в исследовательской и педагогической деятельности для изучения социально-экономических, демографических, экологических особенностей как курортных районов и городов, так и всего Краснодарского края в целом.

Использование содержащихся в работе результатов расширяет основу для проведения будущих исследований. Работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений.

Основная часть выпускной квалификационной работы излагается в виде текста и иллюстративного материала (таблиц, чертежей, схем, диаграмм) в различном сочетании. Поставленные в ВКР задачи должны соответствовать структуре исследования, выраженной в главах и параграфах. Каждая часть выпускной квалификационной работы, включая параграфы, должна соответствовать содержанию. Между главами должна быть логическая связь. Сгруппировать весь собранный по отдельным вопросам материал позволяет составленный заранее общий план ВКР, который после доработки создает основу для выделения отдельных глав и параграфов в содержании.

Каждая глава выпускной квалификационной работы должна завершаться краткими выводами, изложенными в нескольких предложениях. Выводы формулируются самостоятельно уже на основе изученного материала. Можно также использовать выводы, почерпнутые из прочитанных документов, делая при этом соответствующие ссылки. Но они должны быть подкреплены дополнительными рассуждениями.

Вопросы действующей практики должны освещаться с использованием фактических данных. Важно продемонстрировать свое умение собрать и обработать фактический и цифровой материал. Его следует систематизировать, свести в таблицы, диаграммы, графики и схемы. Цифровые данные должны быть подобраны за длительный промежуток времени, проанализированы в динамике (как правило, за три года). Они не должны быть устаревшими. Обязательными являются выводы по каждой таблице. При этом материалы в тексте работы должны быть расположены компактно.

В **первой главе** выпускной квалификационной работы можно коснуться истории вопроса, показать какие из аспектов рассматриваемой проблемы являются уже теоретически разработанными, а какие – дискуссионными, по-разному освещаемыми в различной научной литературе. При этом необходимо сформулировать свою точку зрения на проблемы, освещаемые в данной работе. В этом разделе работы необходимо рассмотреть теоретические положения, раскрывающие исследуемую проблему, привести мнения различных специалистов, имеющиеся в литературе по избранной теме. Здесь также следует проанализировать

действующие законодательные акты, инструктивные материалы, показать различия российской и зарубежной практики по теме исследования, отметить недостатки и возможные направления дальнейшего развития по данному направлению. Особое внимание следует уделить изучению требований по обеспечению жизнедеятельности гостиничном предприятии и здоровьесберегающих технологий. В данном параграфе необходимо

Качество ВКР определяется доказательностью и убедительностью аргументов, с помощью которых анализируются позиции других авторов, и обосновывается точка зрения студента – автора выпускной квалификационной работы. Основное внимание следует уделить критической оценке имеющихся экспериментальных данных и теоретических представлений. Итог первой главы – развернутые выводы по научному исследованию изучаемой проблемы.

Во **второй главе** должен содержаться комплексный анализ объекта исследования с использованием выбранных методов: системного, диагностического, экономического (результатов хозяйственной деятельности), группировка и обработка данных и представление их в нужной для принятия проектных решений форме.

В главе обязательно должна быть дана характеристика изучаемого предприятия, его особенностей, рассмотрена специализация производства, характер услуг, технический уровень и качество услуг, количественные характеристики по объёмам и структуре услуг, численности персонала и т.д. Необходимо рассказать о производственной и организационной структуре предприятия, функциональных связях между подразделениями, дать характеристику основных факторов производственного и трудового процесса (состав и структура основных и оборотных производственных фондов; состав, структура и квалификация кадров; структура затрат на производство продукции или услуг).

Комплексный анализ объекта исследования выполняется на базе собранных на производственной практике данных и сведений из различных источников: технических, технологических, планово-экономических и финансовых документов, результатов наблюдений и опроса специалистов базового предприятия и т. п. При проведении анализа используются действующие нормативные документы, статистические данные.

В зависимости от темы ВКР проводится анализ результатов деятельности (производственных, экономических, технического развития, социального развития), оценивается финансовое положение, дается общая оценка эффективности работы предприятия, эффективности использования ресурсов объекта анализа (трудовых, материальных, основных фондов; затрат на производство), уровня техники, технологии и организации производства, состояния использования трудового потенциала на предприятии, рынка сбыта, спроса и предложения, рыночной конъюнктуры. Проведенный анализ должен выявить недостатки в работе предприятия, вскрыть резервы и наметить направления их эффективного использования.

Анализ, как правило, проводится за 3 и более лет (периодов) и охватывает современный период, т.е. текущий и предшествующий годы. Все приводимые факты

и цифровой материал должны быть достоверными, сопоставимы между собой и отражать общую направленность и закономерность исследуемого процесса, а не исключения из него. В процессе анализа выявляются масштабы и темпы изменения отдельных показателей, закономерности их развития, взаимосвязи между ними, факторы, влияющие на уровень различных показателей и степень этого влияния. Кроме того, с помощью анализа вскрываются причины недостатков в деятельности объекта, определяются методы повышения эффективности работы.

При анализе следует использовать различные формы и представления результатов: таблицы, графики, чертежи, схемы и диаграммы, которые должны давать наглядное представление о взаимосвязях изучаемых показателей, степени влияния отдельных факторов и др. Рекомендуется использовать математические методы и новые информационные технологии.

По результатам исследования, проведенного в аналитическом разделе, студенту нужно сделать соответствующие выводы и разработать конкретные практические предложения, вытекающие из целей и задач исследования и полученных результатов.

Пример качественного проведения исследования особенностей предоставления гостиничных услуг

Гостиничное предприятие, действуя в сложных условиях рынка, должно внимательно относиться к вопросам, кого и как обслуживать. Любой рынок состоит из потребителей, отличающихся друг от друга своими вкусами, желаниями, потребностями и приобретающих гостиничные услуги из разных мотиваций. Поэтому осуществление успешной маркетинговой деятельности предполагает учет индивидуальных предпочтений различных категорий потребителей.

Спрос на гостиничные услуги непостоянный, зависит от времени года, подвержен сезонным колебаниям. Производство гостиничного продукта требует высоких материальных затрат при существенно меньших переменных затратах. Постоянные затраты не зависят от количества обслуживаемых клиентов (гостей), а переменные зависят. Это требует привлечения в сезон большого дополнительного персонала, который зачастую не заинтересован в нужной степени в своевременном и качественном обслуживании. Кроме того, нехватка средств на постоянные затраты снижает качество гостиничного продукта.

Гостиничную услугу нельзя произвести впрок, сохранить. Гостиничная услуга удовлетворяет сиюминутный спрос клиента. И если она не оказана, то потенциальный доход гостиницы теряется, не может быть восполнен. Более того, не оказанная вовремя услуга может обернуться будущим ущербом для гостиницы.

Продажа гостиничного продукта зависит не только от персонала гостиницы, но и от внутреннего качества гостиничного продукта (удобств, комфорта, культуры, уровня сервиса, имиджа отеля). Продажа в значительной мере зависит еще от туроператоров и турагенств, маркетинговых решений, от наличия транспорта и транспортных сообщений, от месторасположения гостиницы и погоды, окружающей среды и рекреационных, культурно-исторических возможностей региона, от имиджа страны, местности, а также от наличия и количества конкурентов.

В процессе исследования гостевого дома «Ривьера» ставилась задача получить ответы на следующие вопросы:

- 1) кто является потребителем гостиничных услуг в городе Краснодаре?
- 2) где живут потребители?
- 3) сколько они могут заплатить за стандартный номер?
- 4) соответствует ли цена услуг тому уровню потребительской значимости, которую хотели бы иметь потребители?
- 5) что пользовалось наибольшим спросом за последний год?
- 6) какие услуги предлагают сегодня гостиницы и гостевые дома Краснодара?
- 7) чем хуже или лучше услуги конкурентов?
- 8) чего не хватает на сегодняшний день на рынке гостиничных услуг?

Сбор фактических данных является одним из основных этапов маркетингового исследования. При изучении рынка гостиничных услуг Краснодара использовалась существующая статистическая информация, а также проводился опрос потребителей и работников гостиничной индустрии. При опросе применялись две основные формы: анкетирование и интервьюирование. Опрос потребителей гостиничных услуг проводился в форме анкетирования по специально разработанной анкете (См. Приложение п). По результатам исследования, а также проведенных опросов выяснилось, что клиентам гостиницы не хватает более дешевых номеров для среднего класса по отношению к дорогим. Также многие из женщин хотели бы иметь фен в номере, а также изменить обстановку комнаты.

Опрос продавцов гостиничных услуг гостевого дома «Ривьера» проводился в форме интервьюирования. При интервьюировании задавались следующие вопросы:

- 1) сколько стоит номер в вашей гостинице в сутки?
- 2) есть ли возможность получения скидки при проживании в гостинице более чем 5, 7, 10 и более суток?
- 3) какие дополнительные услуги вы предлагаете?
- 4) какой процент заполняемости в вашей гостинице зимой? Летом?
- 5) какой процент от всех клиентов вашей гостиницы составляют постоянные клиенты?
- 6) почему клиент должен выбрать именно вашу гостиницу, а не гостиницу конкурента?

В опросе потребителей услуг гостевого дома «Ривьера» участвовало 59 человек. В результате было установлено следующее:

- основными потребителями гостиничных услуг являются мужчины (72%);
- наиболее часто услугами гостиниц высокой категории (**** и*****): пользуются мужчины в возрасте 30-40 лет, гостиницами же более низкого класса – люди более молодого и более старшего возраста;
- наиболее часто услугами гостиниц высокой категории (**** и*****): пользуются мужчины в возрасте 30-40 лет, гостиницами же более низкого класса – люди более молодого и более старшего возраста;
- большинство опрошенных (84%) заняты в частном секторе, остальной процент приезжающих – иностранные пенсионеры;

– наибольшим спросом пользовались не очень дорогие гостиницы в центре Краснодара, такие как гостиница «Art Hotel Krasnodar», отель «Южный», гостиница «Нива»;

– больше половины опрошенных иностранных гостей приезжают в Краснодар с деловыми целями, меньшая половина – с туристическими;

– в большинстве случаев выбор гостиницы зависит от цены и от месторасположения, которое играет большую роль;

– наиболее важными гостиничными услугами большинство опрошенных считает наличие удобств в номере, бесплатный завтрак, наличие ресторана в гостинице, ежедневную уборку и смену белья, а также возможность стирки одежды. Важными также считаются наличие телевизора и телефона в номере и спортзала в гостинице;

– основными недостатками гостиничного обслуживания опрошенные указали высокие цены и не всегда вежливое обслуживание персонала.

В результате проведенного исследования было установлено следующее:

– основными недостатками гостиничного обслуживания опрошенные указали высокие цены и не всегда вежливое обслуживание персонала;

– в среднем заполняемость гостиницы летом составляет не более 70%, зимой – около 40-45%;

– в среднем номер в гостинице стоит от 60\$ в сутки и выше. Самые дешевые номера предлагают от 12\$, но качество услуг и уровень безопасности там оставляет желать лучшего;

– в гостинице есть возможность получения скидки, если гость останавливается дольше, чем на 10 дней. Также скидка предоставляется, если бронируются сразу несколько номеров;

– процент постоянных клиентов составляет большую часть от всех приезжающих (около 70%);

– около 50% потребителей гостиничных услуг являются жителями Краснодарского края;

– в целом уровень обслуживания в гостевом доме «Ривьера» соответствует цене и классу.

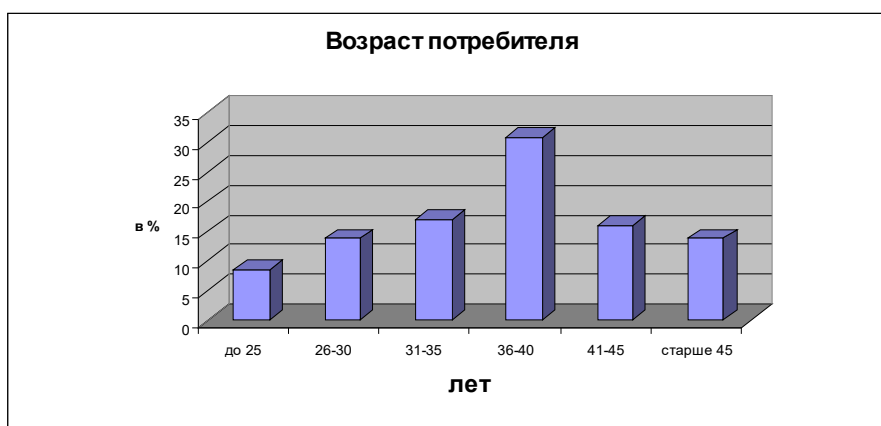


Рисунок 1 – Возраст потребителя гостиничных услуг (%)

Проведенное исследование позволило установить, что большинство посетителей гостиниц – это люди в возрасте 36-40 лет (см. рисунок 1). И именно на этот сегмент рынка следует обращать повышенное внимание. Меньше всего услугами гостиниц пользуется молодёжь (не более 10%). Все остальные категории потребители гостиничных услуг в общем количестве составляют от 15 до 18%.

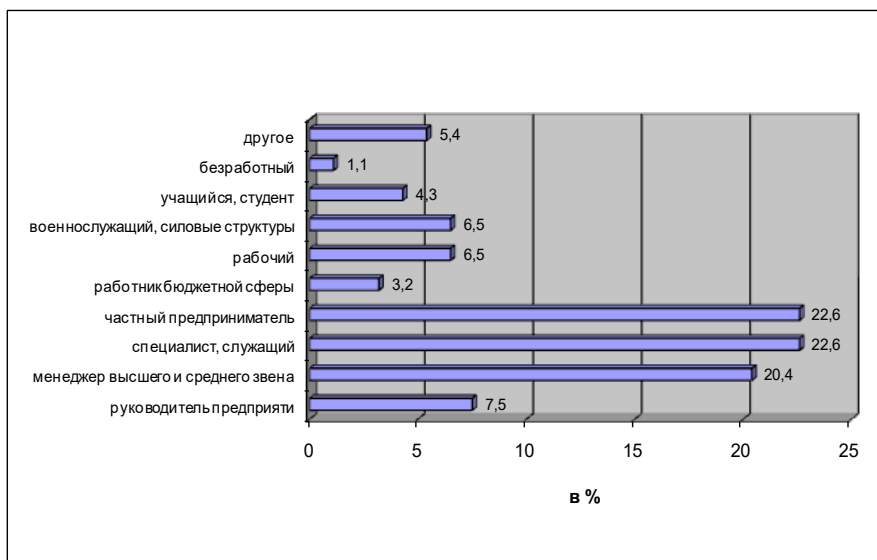


Рисунок 2 – Профессионально-социальный статус клиентов (%)

Из рисунка 2 видно, что подавляющее большинство посетителей гостиницы – это люди, целью поездки которых является деловой туризм. Многие посетители по своему профессионально-социальному статусу являются частными предпринимателями или специалистами, на их долю приходится по 22,6%. Менеджеры высшего среднего звена составляют 20,4%.

Таким образом, проведенное исследование позволило выявить ряд особенностей предоставления гостиничных услуг в гостевом доме «Ривьера».

Третья глава должна содержать конкретные предложения по решению проблемы или задачи, вытекающие из предыдущих анализов и обоснований. В этой главе можно предложить варианты эффективных экономических и управленческих решений, спрогнозировать социально-экономические процессы, определить наиболее перспективные направления развития, внести предложения по совершенствованию исследуемого объекта. Могут быть также указаны перспективы дальнейшей разработки темы. В этой главе, независимо от ее направления, обязательно использование цифрового и фактического материала.

Необходимо стремиться к тому, чтобы каждый вывод был обоснован, подкреплён необходимыми данными. Все рекомендации и предложения необходимо обосновывать, опираясь на выводы по результатам анализа. В этой части работы следует применять системный подход, учитывающий большинство взаимно обусловленных задач, комплексный подход в оперативном и стратегическом управлении, принцип динамичности, предполагающие регулярную корректировку

подготовленных документов в связи с изменившимися условиями, а также с методами выполнения управленческих работ.

После этого формулируются конкретные предложения, и обосновывается целесообразность внедрения предложений на изучаемом объекте. Необходимо провести сравнение всех рекомендованных мероприятий с исходным вариантом и выявить их преимущества, а так же обосновать достаточность предложенных мероприятий для реализации поставленных целей.

Пример качественного SWOT-анализа гостиницы

Оценка сильных и слабых сторон является важнейшим началом совершенствования деятельности любого предприятия. Поэтому каждый гостиничный комплекс должен анализировать и оценивать свой собственный потенциал, а также факторы, которые находятся вне сферы постоянного контроля менеджеров и могут оказать влияние на его стратегию.

В результате проведенного исследования можно составить SWOT-анализ и выявить тем самым сильные стороны и возможности гостиницы «Эдем» (см. таблицу 1). Это поможет при учете и ограничении влияния слабых сторон и угроз обеспечить предприятию конкурентные преимущества.

Таблица 1 – SWOT-анализ гостиницы «Эдем»

СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ (S):	СЛАБЫЕ СТОРОНЫ (W):
<ol style="list-style-type: none"> 1. Хороший имидж гостиницы. 2. Разнообразное меню в ресторане. 3. Наличие эксклюзивных фирменных блюд, разработанных непосредственно мастер - поварами ресторанов по собственной уникальной технологии. 4. Рост числа постоянных корпоративных клиентов. 5. Возможность резервирования столиков по телефону. 6. Ориентация деятельности ресторанов в значительной степени на удовлетворение потребностей клиентов. 7. Прочная сложившаяся репутация производителя качественной продукции. 8. Использование ресурсов Интернет. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие быстрого процесса бронирования (по телефону, e-mail). 2. Отсутствие зарубежных телеканалов в номерах. 3. Отсутствие деления номерного фонда для курящих и некурящих. 4. Отсутствие доставки заказа из бара в номер. 5. Отсутствие зубной пасты, щетки, расчески для волос. 6. Отсутствие Интернета в номерах. 7. Отсутствие детской игровой комнаты.
ВОЗМОЖНОСТИ (O):	УГРОЗЫ (T):

<ol style="list-style-type: none"> 1. Расширение ассортимента. 2. Обучение персонала. 3. Снижение стоимости оборудования и компьютерной техники. 4. Развитие информационных технологий. 5. Наличие интересных идей и их постоянная подпитка (креативность ведущих специалистов). 6. Использование современных систем автоматизации. 7. Возможность обслуживания дополнительных групп потребителей. 8. Победы на выставках и кулинарных конкурсах. 9. Рост числа туристов (в связи с различными мероприятиями). 10. Возможность привлечения инвестиций. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ожесточение конкуренции. 2. Изменение вкусов и потребностей клиентов. 3. Неблагоприятный сдвиг в курсах валют. 4. Инфляционные процессы. 5. Неблагоприятное изменение налоговой политики. 6. Снижение количества проживающих в гостинице.
--	---

В настоящее время гостиничным бизнесом интересуются многие предприниматели, что говорит о спросе на данный вид услуг. Гостиницы ориентируются на удовлетворение спроса потребителя, в то же время недостаток квалифицированных специалистов в гостиничном деле мешает созданию соответствующей атмосферы гостеприимства. Гостиница «Эдем» не исключение. Для выявления негативных ситуаций, при которых у проживающих возникали неприятные ощущения от проживания в гостинице, было проведено социологическое исследование. Выявленные при этом ошибки персонала приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Ошибки персонала гостиницы «Эдем»

Служба	Ошибки
Служба приема	<ul style="list-style-type: none"> – Долгое оформление документов. – Невнимательность к просьбам.
Служба номерного фонда	<ul style="list-style-type: none"> – Шумные горничные. – Заходят в номер без спроса.

По результатам опроса видно, что персонал нуждается в обучении, поскольку при его соответствующем поведении гостиница теряет часть своих проживающих. Так же было выявлено, что проживающие в гостинице жалуются на недостаток развлекательных мероприятий, экскурсий. Это, в свою очередь, сказывается на количестве останавливающихся людей в гостинице. В подобных условиях программу для привлечения количества гостей необходимо создать развлекательно-экскурсионную программу, организовать туристические поездки по

достопримечательностям города и его окрестностям. Это позволит привлечь дополнительные средства на развитие гостиницы.

Таким образом, проведенный анализ конкурентоспособности гостиницы «Эдем» позволил выявить следующие проблемы в ведении гостиничного хозяйства: не все номера оснащены кондиционерами и телефонной связью, плохо организована реклама, не организован досуг гостей. Вместе с тем, в гостинице имеются свободные площади (цокольный этаж, подвальное помещение), которые полноценно не используются. Все перечисленные выше недостатки в целом снижает конкурентоспособность гостиницы «Эдем».

Заключение подводит итог всего выполненного исследования. В нем приводятся полученные результаты исследования, вносятся конкретные предложения по их использованию в практической деятельности, сообщается о том новом, что внесено автором в разработку проблемы. В нем также могут быть указаны перспективы дальнейшей разработки темы.

В заключении необходимо кратко, но с выверенной логической последовательностью изложить в порядке хода исследования промежуточные результаты и выводы, затем обобщить их и сформулировать окончательный общий вывод по всей работе. Выводы должны соответствовать определённым во введении цели и задачам выпускной квалификационной работы. Заключение не должно содержать новых сведений, фактов, аргументов и т.п., его выводы должны логически вытекать из основного текста работы.

Заключение дает четкое представление о качестве ВКР, круге рассматриваемых вопросов, методах и результатах исследования, практической и научной значимости работы. Если в выпускной квалификационной работе содержатся предложения, которые могут быть осуществлены на практике, следует указать, в чем состоит их практическое значение.

Пример написания заключения выпускной квалификационной работы на тему «Технология подготовки гостиничного предприятия к курортному сезону» (на примере ООО «Курортный комплекс «Надежда», г.Геленджик)»

На современном этапе оздоровительное лечение – это динамично развивающаяся индустрия, вовлекающая все больше людей, рассчитывающих получить безупречное обслуживание и поправить своё здоровье. Известно, что клиент хочет получить высокий сервис обслуживания, невысокую стоимость путёвки и эффективный результат оздоровления. Проанализировав уровень организации курортного обслуживания в нашей стране, мы можем отметить, что многие отечественные дома отдыха, санатории, пансионаты не соответствуют необходимым требованиям, их сервисные услуги находятся на достаточно низком уровне, при этом отдых в России получается намного дороже, чем за границей.

На современном этапе Россия обладает разнообразными целебными ресурсами, многие из которых уникальны, но, к сожалению, оздоровительное лечение на отечественных курортах находится в зачаточном состоянии. Для эффективного развития курортного дела на современном этапе необходимо большее количество

бюджетных средств, инвестиций и интенсивное развитие специальной инфраструктуры, а также рекламы оздоровительного лечения как отдельного направления.

В выпускной квалификационной работе была проанализирована технология подготовки к сезону ООО «Курортный комплекс «Надежда». В результате проведенного исследования удалось установить, что при подготовке к курортному сезону основные организационные мероприятия для повышения эффективности функционирования комплекса «Надежда» предусматривают следующие:

- обновление обстановки (сантехника, мебель, интерьер);
- обновление спортивного оборудования;
- повышение квалификации кадрового состава.

Анализ размещения рекламы позволил заключить, что гостиничное предприятие использует следующие ее виды: разработку опытными специалистами рекламы в виде проспектов, листовок; участие в выставках; съёмку видеofilьмов с демонстрацией своей деятельности и рассказе об организации, рассылка этого материала по организациям; реализацию Интернет-рекламы.

В ходе анализа качества обслуживания выяснилось, что показатели качества обслуживания оказываются выше в следующих случаях:

- если организовано непрерывное повышение квалификации персонала, изменяющее его отношение к работе;
- если организован систематический контроль обслуживания;
- если цель комплекса соответствует результатам качества обслуживания.

Для эффективной деятельности комплекса требуются ответственные и инициативные работники, высокоорганичные и стремящиеся к трудовой самореализации личности.

В целях совершенствования работы можно дать следующие рекомендации гостиничному предприятию для повышения качества обслуживания отдыхающих:

- при подготовке к курортному сезону гостиничного предприятия необходимо целенаправленно провести социологический опрос отдыхающих и выявить слабые места санаторно-курортного учреждения;
- необходимо организовать непрерывное повышение квалификации персонала, изменяющее его отношение к работе;
- следует организовать систематический контроль обслуживания;
- необходимо проводить более капитальный ремонт обслуживающих кабинетов, улучшить озеленение и благоустройство территории гостиничного предприятия;
- чаще обновлять рекламный цикл не только в сети интернет, но и в средствах массовой информации.

Внедрение предложенных рекомендаций должно служить серьезным механизмом поддержки и развития системы совершенствования и повышения качества обслуживания отдыхающих в гостиничном предприятии.

Приложения служат для иллюстрации отдельных положений исследуемой темы или являются практическим результатом проведённого исследования. Они формируются автором выпускной квалификационной работы. Каждое приложение должно иметь заголовок и начинаться с нового листа. В ссылке на Приложение

указывается: (см. Приложение 9). На самом приложении в верхнем правом углу прописными буквами пишется: ПРИЛОЖЕНИЕ 9. Приложения помещаются в конце работы после Списка использованных источников и литературы и располагаются в порядке их упоминания в тексте. Они продолжают общую нумерацию страниц основного текста и нумеруются буквами или арабскими цифрами.

В приложения могут быть включены:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- иллюстрации вспомогательного характера;
- программы работ, договора или другие регламентирующие документы.

3 ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ) РАБОТЫ

3.1 Общие требования к оформлению выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа оформляется на русском языке.

В тексте категорически запрещается применять:

- обороты разговорной речи, техницизмы, профессионализмы;
- для одного и того же понятия различные научно-технические термины (синонимы), а также иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов на русском языке;
- произвольные словообразования;
- сокращения слов, кроме установленных правилами русской орфографии, соответствующими государственными стандартами, а также перечнем принятых сокращений в данном документе (помещаемом перед содержанием пояснительной записки);
- сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в головках и боковиках таблиц и расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки.

В тексте документа числовые значения величин с обозначением единиц физических величин и единиц счета следует писать цифрами, а числа без обозначения единиц физических величин и единиц счета от единицы до девяти – словами.

Согласно ГОСТу 7.32-2017 СИБИБД. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления; ГОСТу Р 7.0.5-2008 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления, а также требования к оформлению отчетов по практике, курсовых и выпускных квалификационных работ Академии

ИМСИТ, текст печатается на одной стороне листа бумаги стандартного формата А4.

Выпускная квалификационная должна быть представлена в форме текстового документа, выполненного автоматизированным способом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала.

Текст работы должен быть выполнен с применением автоматической расстановки переносов. Названия разделов, подразделов, таблиц и рисунков отражаются без переноса.

Цвет шрифта должен быть черным, размер шрифта - 14 пт. Рекомендуемый тип шрифта для основного текста - Times New Roman.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое — 30 мм. правое – 15 мм., верхнее и нижнее — 20 мм.

Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту работы и равен 1,25 см. Выравнивание текста по ширине.

Вне зависимости от способа выполнения работы качество напечатанного текста и оформления иллюстраций, таблиц, распечаток программ должно удовлетворять требованию их четкого воспроизведения.

При написании выпускной квалификационной работы необходимо соблюдать равномерную плотность и четкость изображения по всему тексту. Все линии, буквы, цифры и знаки должны иметь одинаковую контрастность по всей работе.

Фамилии, наименования учреждений, организаций, фирм, наименования изделий и другие имена собственные в выпускной квалификационной работе приводят на языке оригинала.

Допускается транслитеровать имена собственные и приводить наименования организаций в переводе на язык работы с добавлением (при первом упоминании) оригинального названия.

Кавычки в тексте работы должны иметь вид «Текст» (печатные кавычки). Использование кавычек вида – “Текст” не допускается.

Использование кавычек вида “Текст” возможно лишь в случае двойного цитирования («Текст: “Текст1”»).

Страницы выпускной квалификационной работы следует нумеровать

арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту.

Номер страницы проставляется в центре нижней части страницы без точки.

Титульный лист, содержание и первую страницу введения включают в общую нумерацию, но номер на странице не ставят.

Таким образом, номер страницы на данных листах не проставляется. Приложения не включаются в общую нумерацию страниц. Проставление нумерации начинается со второго листа введения.

Иллюстрации и таблицы на листе формата А3 учитывают как одну страницу.

Нумерация страниц – автоматическая – внизу по центру страницы (простой номер 2). Расположение номера страницы должно быть на уровне не менее 10 мм от нижнего края листа. Рекомендуемый тип шрифта для номера страницы - Times New Roman. Цвет шрифта - черный, размер шрифта - 12 пт.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей выпускной квалификационной работы, 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.

Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

3.2 Требования к оформлению титульного листа

Титульный лист является первой страницей выпускной квалификационной работы, предшествующей основному тексту.

Размеры полей титульного листа те же, что и для текста работы.

На титульном листе должны быть размещены следующие реквизиты (сведения):

- а) наименование (полное и сокращенное) образовательной организации;
- б) наименование структурного подразделения (факультет, кафедра);
- в) гриф утверждения (допуск к защите заведующим выпускающей кафедры)

- г) вид документа (выпускная квалификационная работа);
- д) наименование работы (тема);
- е) информация об объекте исследования (хозяйствующий субъект, по материалам которого выполнялась работа);
- ж) номер (шифр) направления подготовки;
- и) сведения об исполнителе работы (курс, форма обучения, группа, его фамилия, имя, отчество);
- к) должность, подпись, инициалы и фамилию руководителя;
- л) место и год написания работы.

Наименование (полное и сокращенное) образовательной организации и наименование структурного подразделения (факультет, кафедра) приводят с прописной буквы по центру страницы через один межстрочный интервал (размер шрифта - 14 пт.)

Гриф утверждения (допуск к защите заведующим выпускающей кафедры) приводят по правому краю страницы через один межстрочный интервал (размер шрифта - 12 пт.)

Вид документа «ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА» приводят прописными буквами по центру страницы (размер шрифта - 18 пт.).

Наименование работы (тема) приводят прописными буквами по центру строки, через один межстрочный интервал (размер шрифта - 16 пт.).

Информация об объекте исследования (хозяйствующий субъект, по материалам которого выполнялась работа) приводят в круглых скобках по центру страницы строчными буквами через один межстрочный интервал (размер шрифта - 12 пт.)

Шифр направления подготовки, печатают по центру страницы с прописной буквы, без кавычек (размер шрифта - 12 пт.).

Сведения об исполнителе работы (курс, форма обучения, группа, его фамилия, имя, отчество) приводят с прописной буквы по центру правому краю страницы через один межстрочный интервал (размер шрифта - 12 пт.).

Слева указывают должность руководителя, затем оставляют свободное поле для подписи, справа указывают инициалы и фамилию (размер шрифта -

14 пт.).

Место (город) и год написания работы приводят по центру в нижней части титульного листа, отделяя друг от друга запятой (размер шрифта - 14 пт.).

3.3 Требования к оформлению задания

Задание отражает тему, закрепленную приказом ректора академии, номер и дату приказа, цель, а так же укрупненную структуру (по разделам) выпускной квалификационной работы, дату предоставления законченной работы на кафедру. Задание должно быть утверждено заведующим выпускающей кафедры, а также подкреплено подписями руководителя ВКР и выпускника.

Бланк задания оформляется по образцу, приведенному в ПРИЛОЖЕНИИ Г, и в общую нумерацию страниц работы не включается.

3.4 Требования к оформлению реферата

Реферат отражает краткое содержание работы с приведением основных её характеристик (количество страниц, рисунков, таблиц, использованных источников и приложений) и ключевых слов, оформленное в виде документа, приведенного в ПРИЛОЖЕНИИ Е.

В реферате с абзацного отступа, в строку, через запятые отражают сведения об общем объеме ВКР, количестве иллюстраций, таблиц, использованных источников, приложений.

Ключевые слова приводятся в именительном падеже и печатаются прописными буквами, в строку, через запятые, без абзацного отступа и переноса слов, без точки в конце перечня.

Текст реферата помещается с абзацного отступа после ключевых слов. Для выделения структурных частей реферата используются абзацные отступы равные 1,25 см.

Оптимальный объем текста реферата — 850 печатных знаков. Максимальный объем реферата не должен превышать 0,75 страницы.

Реферат представляется на русском и английском языке.

3.5 Требования к оформлению содержания

Каждую запись содержания оформляют как отдельный абзац, выровненный по ширине.

Номера страниц указывают выровненными по правому краю поля.

Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывают прописными буквами в виде заголовка и располагают симметрично тексту (ПРИЛОЖЕНИЕ Ж).

Наименования, включенные в содержание, записывают с абзаца.

Наименования разделов записываются с прописной буквы, подразделов и пунктов основной части выпускной квалификационной работы – с прописной буквы с указанием номеров разделов и подразделов.

Цифры, обозначающие номера страниц (листов), с которых начинается раздел выпускной квалификационной работы, следует располагать на расстоянии 15 мм от края листа, соблюдая разрядность цифр. Слово «стр.» не пишется.

Для удобства редактирования текста, рекомендуется выполнять содержание в невидимой таблице, так как тестовую часть содержания выравнивают по ширине, а страницы по правому нижнему краю.

3.6 Требования к заголовкам разделов выпускной квалификационной работы

Основную часть работы следует делить на разделы, подразделы и пункты. Пункты при необходимости могут делиться на подпункты. Разделы и подразделы работы должны иметь заголовки.

Заголовки разделов и подразделов основной части работы следует начинать с абзацного отступа и размещать после порядкового номера, разделы печатать с прописной буквы, полужирным шрифтом, не подчеркивать, без точки в конце. Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками. Переносы слов

в заголовках не допускаются.

Разделы выпускной квалификационной работы должны иметь порядковые номера в пределах всего текста, обозначенные арабскими цифрами без точки и записанные с абзацного отступа (1, 2 и т.д.).

Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела.

Номер подраздела состоит из номера раздела и пункта, разделенных точкой (1.1, 1.2, 1.3; 2.1, 2.2; 3.1 и т.д.). В конце номера подраздела точка не ставится.

Разделы и подразделы должны иметь заголовки, четко и кратко отражающие их содержание. Пункты и подпункты могут иметь только порядковый номер без заголовка, начинающийся с абзацного отступа.

Заголовки следует писать через один пробел после номера раздела (подраздела и пункта) и располагать с абзацного отступа, выравнивая по ширине. Слово «Раздел» не пишется. Слово «подраздел» или значок параграфа в названии не ставятся. В конце заголовка точка не ставится.

Заголовки разделов и подразделов печатают с прописной буквы полужирным шрифтом без подчёркиваний и точки в конце.

Пример оформления:

1 Теоретико-методические основы оценки и управления организацией

1.1 Сущность и необходимость оценки деятельности организации

Переносить слова в заголовках не допускается.

Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Первая буква названия подраздела должна располагаться под первой буквой названия раздела.

Расстояние между заголовком раздела и заголовком подраздела – два полуторных междустрочных интервала.

Расстояние между заголовком подраздела и текстом – один полуторный междустрочный интервал.

Расстояние между текстом и заголовком следующего подраздела – два полуторных междустрочных интервала.

Заголовки подразделов не должны выполняться в конце листа, необходимо, чтобы за ними следовало не менее трех строк текста, в противном случае – размещение производить на следующей странице.

Наименования таких структурных элементов работы, как «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЯ» следует располагать в середине строки без точки в конце, прописными буквами, не подчеркивая.

Каждый структурный элемент и каждый раздел основной части выпускной квалификационной работы начинают с новой страницы.

Расстояние между перечисленными наименованиями и текстом составляет два полуторных интервала.

3.7 Требования к изложению текста выпускной квалификационной работы

Текст выпускной квалификационной работы должен быть четким и не допускать различных толкований. При изложении обязательных требований в тексте должны применяться слова «необходимо», «следует», «требуется», «должен», «запрещается» и т.д. При изложении других положений следует применять слова - «могут быть», «как правило», «при необходимости», «в случае» и т.д.

При этом допускается использовать повествовательную форму изложения текста документа, например, «применяют», «указывают» и т.п.

В документах должны применяться научные термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами, а при их отсутствии - общепринятые в научной литературе.

В тексте не допускается:

- применять обороты разговорной речи, профессионализмы;
- применять для одного и того же понятия научные термины, близкие по смыслу (синонимы), а также иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке;
- применять произвольные словообразования;
- применять сокращения слов, кроме установленных правилами русской орфографии, соответствующими государственными стандартами, а также установленными в данном положении;
- сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в головках и боковиках таблиц и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки.

В тексте выпускной квалификационной работы, за исключением формул, таблиц и рисунков, не допускается применять математические знаки без числовых значений, например $>$ (больше), $<$ (меньше), $=$ (равно), \geq (больше или равно), \leq (меньше или равно), \neq (не равно), а также знаки № (номер), % (процент).

Внутри пунктов или подпунктов могут быть приведены перечисления. Перед каждым элементом перечисления следует ставить тире.

При необходимости ссылки в тексте работы на один из элементов перечисления вместо тире ставят строчные буквы русского алфавита со скобкой, начиная с буквы «а» (за исключением букв ё, э, й, о, ч. ь, ы, ь). Простые и сложные перечисления отделяются 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.

Например:

В состав имущества организации входят:

- а) внеоборотные активы;
- б) оборотные активы.

Перечисления в тексте можно оформлять нумерованным и/или маркированным списком.

Маркированные списки используются при перечислении или выделении отдельных фрагментов текста. Перед каждым элементом перечисления следует ставить дефис (–) (другие символы маркера: •, √ и т.п. не допускаются).

Нумерованные списки полезны в тех случаях, когда в тексте работы нужно сделать ссылки на пункты этого списка. В этом случае используют строчную букву (за исключением Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь) или цифру после которой ставится скобка.

После предложения, вводящего список, ставится двоеточие. Элементы списка пишутся со строчной буквы, если они составляют одно предложение с вводным предложением. Например,

Выделяют следующие виды стоимости:

- 1) рыночная стоимость;
- 2) инвестиционная стоимость.

Если элементы списка имеют самостоятельное значение (как правило, в этом случае после наименования элемента пишется его описание или объяснение), их записывают с прописной буквы и после каждого порядкового номера ставится точка. Например,

Активная часть бухгалтерского баланса представлена двумя разделами.

1. Первый раздел – внеоборотные активы, которые представляют собой...
2. Второй раздел – оборотные активы, которые включают...

В первом случае между элементами списка ставится точка с запятой (;), а во втором – точка.

3.8 Требования к оформлению иллюстраций

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать в работе непосредственно после текста, где они упоминаются впервые, или на следующей странице (по возможности ближе к соответствующим частям текста курсовой работы). На все иллюстрации в

работе должны быть даны ссылки.

При ссылке необходимо писать слово «рисунок» и его номер, например: «в соответствии с рисунком 2.2» и т. д. Словом «рисунок» обозначаются все иллюстративные примеры, графики, диаграммы и т.п. Они располагаются, как правило, по центру страницы.

Количество иллюстраций должно быть достаточным для пояснения излагаемого текста работы. Не рекомендуется в выпускной квалификационной работе приводить объемные рисунки.

Иллюстрации, за исключением иллюстраций, приведенных в приложениях, следует нумеровать арабскими цифрами. Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения: Рисунок А.3.

Рисунки нумеруются последовательно в пределах всей работы арабскими цифрами. Допускается нумерация в пределах разделов работы. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой: Рисунок 2.1.

Иллюстрации при необходимости могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст).

Рисунок обязательно должен иметь название, которое располагается под рисунком по центру страницы и пишется с прописной буквы.

Если наименование рисунка состоит из нескольких строк, то его следует записывать через один межстрочный интервал.

Между номером рисунка и названием ставится тире; точка в конце номера и названия рисунка не ставится. Слово «Рисунок», его номер и через тире наименование помещают после пояснительных данных.

Пример:

Рисунок 2 – Оформление таблицы

Наименование рисунка приводят с прописной буквы без точки в конце. Перенос слов в наименовании графического материала не допускается.

Образец оформления графического материала приведен в ПРИЛОЖЕНИИ К.

Расстояние между текстом и рисунком должно составлять один полуторный междустрочный интервал.

После названия рисунка также необходим отступ в один полуторный междустрочный интервал.

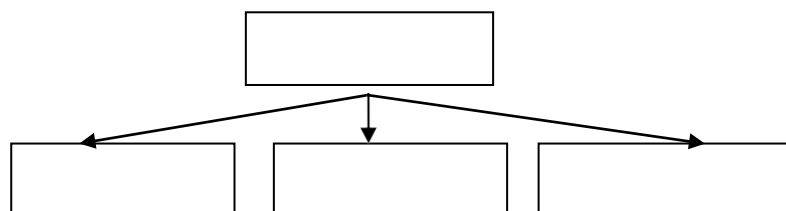


Рисунок n.m – Название рисунка

Источник: Российский статистический ежегодник. – М., 2017. С. 364.

Следует различать самостоятельно созданные – собственные рисунки (схемы, графики, диаграммы, составленные по данным из различных источников) и заимствованные из какого-либо источника; во втором случае под рисунком указывается ссылка на данный источник с обязательным указанием номера страницы.

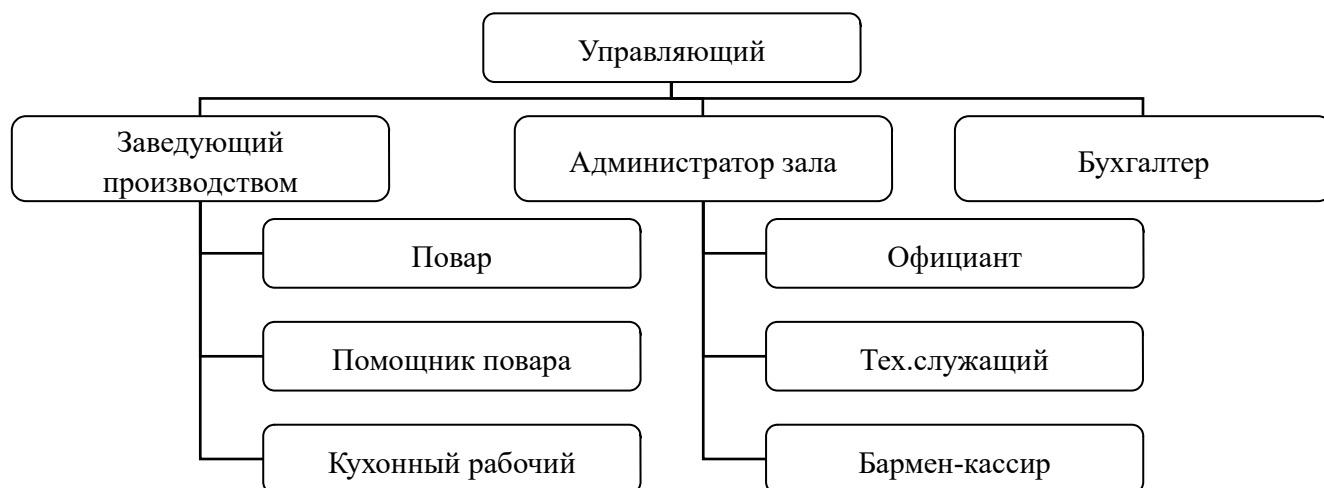


Рисунок 4 – Организационная структура управления ресторана гостиницы «Приморская»

Допускается при оформлении иллюстрационных материалов (схем, графиков,

диаграмм) использование 12 размера шрифта и одинарного межстрочного интервала.

3.9 Требования по оформлению таблиц

Графический и цифровой материал, как правило, оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм, иллюстраций и имеет по тексту отдельную нумерацию для каждого вида материала, выполненную последовательно арабскими цифрами. Номер должен состоять из номера раздела и порядкового номера таблицы/рисунка, разделенного точкой, например «Таблица 1.2».

Допускается сквозная нумерация материалов в пределах всей работы. При этом обязательно делается надпись по левому краю «Таблица» с указанием порядкового номера и названия таблицы.

Фактический цифровой материал приводят в виде таблиц. Таблицы применяются для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Каждая таблица должна иметь название, которое должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Каждая таблица оформляется в соответствии с требованиями статистики, должна иметь четкий тематический заголовок, полностью соответствующий ее содержанию.

Название таблицы следует помещать над таблицей слева. Расстояние между текстом и названием таблицы – один полуторный междустрочный интервал; между названием таблицы и её границей расстояние должно быть минимально.

После таблицы также необходим отступ в один полуторный междустрочный интервал.

На все таблицы должны быть указания (ссылки) в тексте работы. При ссылке следует печатать слово «таблица» с указанием ее номера.

Таблицы в зависимости от их размера следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или в начале следующей страницы.

Слово «Таблица» указывают слева над таблицей без абзацного отступа с

прописной буквы.

Далее указывают номер таблицы арабскими цифрами. В конце номера таблицы и названия таблицы точку не ставят. После номера таблицы ставят тире, а затем дают наименование (заголовок) таблицы.

Наименование таблицы, при ее наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Наименование следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа. Если название таблицы не помещается на одну строку, то следующая строка должна размещаться под первой буквой названия, которое выравнивается по ширине.

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

Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Важно, чтобы границы таблицы не выходили за границы основного текста.

Допускается применять размер шрифта и межстрочного интервала в таблице меньший, чем в тексте (12 размер шрифта, 1 межстрочный интервал).

При этом должно наблюдаться единообразие в оформлении всего иллюстрационного материала, т.е. все таблицы и рисунки должны быть выдержаны в одном стиле (ПРИЛОЖЕНИЕ Л).

Следует различать самостоятельно составленные таблицы и заимствованные из какого-либо источника; во втором случае под таблицей указывается ссылка на данный источник с обязательным указанием номера страницы:

Таблица n.m - Название таблицы

Наименование столбца	Наименование столбца	Наименование столбца	Наименование столбца

Источник: Российский статистический ежегодник. – М., 2017. С. 364.

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

другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1.2» - выравнивание по левому краю. При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью.

При переносе части таблицы на другую страницу столбцы в первой части нумеруют и повторяют нумерацию столбцов на следующих листах:

Таблица n.m – Название таблицы

Наименование столбца	Наименование столбца	Наименование столбца	Наименование столбца	Наименование столбца
1	2	3	4	5

----- *разрыв страницы* -----

Продолжение таблицы n.m

1	2	3	4	5

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, 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 ставят. Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф.

При необходимости таблицу можно разместить горизонтально.

Примечание к таблице печатается с прописной буквы с абзаца, не подчеркивая. Его помещают в конце таблицы над линией, обозначающей окончание таблицы.

Во всех таблицах должны быть проставлены единицы измерения. Если все показатели, приведенные в графах таблицы, выражены в одной и той же единице измерения, то ее обозначение можно помещать через запятую после названия таблицы.

Цифры в графах таблиц должны иметь одинаковую разрядность и располагаться одна под другой (приветствуется выравнивание числовых значений по центру граф). Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы отсутствуют, то ставится прочерк. При невозможности расчета какого-либо показателя ставится знак «X».

3.10 Требования по оформлению формул и уравнений

Если в тексте приводят расчеты, то необходимо указывать расчетные формулы.

Формулы приводятся на отдельной строчке – выравнивание по центру. Каждая формула нумеруется сквозной нумерацией или в пределах раздела. Номер проставляется в той же строчке, что и формула, в круглых скобках, у правого поля листа. Ссылки в тексте на порядковые номера формул и уравнений даются в скобках.

Допускается нумерация формул в пределах раздела. В этом случае номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой: (3.1).

Формулы и уравнения записываются в одну строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки; расстояние между пояснением к формуле и основным текстом - минимально.

Если формула или уравнение не помещается в одну строку, то формула переносится на другую строку после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (x), деления (:), или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют.

При переносе формулы на знаке, символизирующем операцию умножения, применяют знак «x».

После формулы обязательно приводится расшифровка использованных обозначений. В качестве символов следует применять обозначения, установленные соответствующими стандартами. Пояснения символов и числовых коэффициентов, входящих в формулы, если они не пояснены ранее в тексте, должны быть приведены непосредственно под ней в той же последовательности, в которой они даны в формуле. Значение каждого символа и числового коэффициента следует давать с новой строки. Первую строку пояснения начинают без абзацного отступа со слова «где», двоеточие после него не ставят. После формулы ставится запятая.

Например, размер собственных оборотных средств определяется по формуле:

$$\text{СОС} = \text{ТА} - \text{ТП}, \quad (1.2)$$

где ТА – текущие активы, тыс. руб.;

ТП – текущие пассивы, тыс. руб.

Приветствуется отражение формул, выполненных в текстовом редакторе или настольной редакторской системе.

Формулы, следующие одна за другой и не разделенные текстом, разделяют запятой.

Каждая формула приводится в тексте один раз. Если ее используют в нескольких расчетах, каждый раз делают ссылку.

3.11 Правила оформления ссылок

В выпускной квалификационной работе рекомендуется приводить ссылки на использованные источники.

При нумерации ссылок на документы, использованные при выполнении работы, приводится сплошная нумерация для всего текста в целом или для

отдельных разделов.

Ссылки на литературные источники приводят в квадратных скобках с указанием номера источника в списке использованных источников, например (например, [24]). 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.

Ссылки обязательны при:

- цитировании;
- заимствовании положений, формул, таблиц, иллюстраций;
- необходимости указания на источник, в котором более полно изложен рассматриваемый вопрос;
- анализе опубликованных работ.

В противном случае, представленный в работе текст расценивается как плагиат.

Пример оформления ссылки:

«Довольно близок к этой точке зрения Э.Д. Смит, который также считает, что истоки национальной идентичности находятся в «коллективном бессознательном». По его мнению, у той или иной этнической группы формируются мифы, символы и стереотипы, связанные с восприятием своей и другой (иной) нации, что приводит к формированию общей идентичности [3, с. 15].»

Ссылки на таблицы, рисунки, приложения берутся в круглые скобки. При ссылках следует писать: «в соответствии с данными таблицы 5», (таблицы 2), «по данным рисунка 3» (рисунок 3), «в соответствии с приложением А», (приложение Б), «... по формуле (3)».

3.12 Требования к оформлению списка использованных источников

Список использованных источников представляет собой библиографическое описание использованных источников, который должен включать не менее 25 источников, расположенных в алфавитном порядке.

Сведения об источниках следует нумеровать арабскими цифрами с точкой и печатать с абзацного отступа. Библиография оформляется на том языке, на котором опубликован или написан сам источник.

Специальная научная и учебная литература оформляется с указанием фамилии(ий) автора(ов), заглавия книги (если автор не указан или авторов больше трех) и выходных данных работы.

Например,

1. Чеботарев Н.Ф. Оценка стоимости предприятия (бизнеса) [Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров / Н. Ф. Чеботарев. – 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2015. – 224 с.

При оформлении статей из периодических изданий (журналов, газет), указываются: автор (фамилия и первая буква имени), название статьи, название периодического издания, год и номер издания, страницы используемой статьи (их пишут с большой буквы).

Например,

1. Браверман А., Саулин А. Интегральная оценка результативности предприятий // Вопросы экономики. – 2016. – № 6. – С. 15-23.

При использовании интернет-изданий указываются полный адрес сайта и дата обращения к сайту.

Например,

2. Web of Science. — URL: <http://apps.w6bofknowledge.com/> (дата обращения 15.11.2016).

Сведения об источниках следует нумеровать арабскими цифрами и писать с абзацного отступа.

В качестве примеров оформления библиографических описаний различных источников, использованных в выпускной квалификационной работе можно привести следующее.

Статья в периодических изданиях и сборниках статей:

1. Гуреев В.Н., Маслов НА Использование библиометрии для оценки значимости журналов в научных библиотеках (обзор)// Научно-техническая информация. Сер. 1. – 2015. – № 92. – С. 8–19.
2. Колкова Н.И. Скипор И.Л. Термин система предметной области «электронные информационные ресурсы»: взгляд с позиций теории и практики // Научн. и техн. б-ки. – 2016. – № 97. – С. 24–41.

Книги, монографии:

1. Земсхов А.И., Шрайберг Я.Л. Электронные библиотеки: учебник для вузов. – М.: Пиберея. 2014. – 351 с.
2. Костюк К.Н. Книга в новой медицинской среде. – М.: Директ-Медиа. 2015. – 430 с.

Тезисы докладов, материалы конференций:

1. Пеготин Е.Ю. Организация метаданных в хранилище данных // Научный поиск. Технические науки: Материалы 3-й науч. конф. аспирантов и докторантов / отв. за вып. С.Д. Ваулин: Юж.-Урал. гос. ун-т. Т. 2. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ. 2016. – С. 128–132.
2. Ангопольский А.Б. Система метаданных в электронных библиотеках // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: Новые технологии и новые формы сотрудничества: Тр. 8-й Междунар. конф. «Крым-2017» / г. Судак, (июнь 2017 г.). – Т. 1. – М.: 2017. – С. 287–298.
3. Парфенова С.Л., Гришакина Е.Г., Золотарев Д.В. 4-я Международная научно-практическая конференция «Научное издание международного уровня – 2015: современные тенденции в мировой практике редактирования, издания и оценки научных публикаций» // Наука. Инновации. Образование. – 2015. – № 17. – С. 241–252.

Патентная документация согласно стандарту ВОИС:

1. ВУ (код страны) 18875 (№ 9 патентного документа) С1 (код вида документа).

2010 (дата публикации).

Электронные ресурсы:

1. Статистические показатели российского книгоиздания в 2006 г.: цифры и рейтинги [Электронный ресурс]. – 2006. – URL: http://pyrbookhambw.ru/stat_2006.htm (дата обращения 12.03.2009).

2. Прогноз научно-технологического развития Российской Федерации на период до 2030 года. – URL: <http://government.ru/media/fiies/41d4b73763889da21&4/pdf> (дата обращения 15.11.2016).

3. Web of Science. — URL: <http://apps.w6bofknowledge.com/> (дата обращения 15.11.2016).

Нормативные документы:

1. ГОСТ 7.0.96—2016 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования. — М.: Стандартинформ. 2016. — 16 с.

2. Приказ Минобрнауки РФ от 19 декабря 2013 г. № 913/67 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры». — URL: http://www.consullant.ru/document/cons_doc_LAW_159671/ (дата обращения: 04.08.2016).

3. ISO 25964-1:2011. Information and documentation —Thesauri and interoperability with other vocabularies — Part 1: Thesauri for information retrieval. – URL: http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=53657 (дата обращения: 20.10.2016).

4.13 Требования к оформлению приложений

Выпускная квалификационная работа обязательно может содержать приложения, которые выделяются как структурная единица документа словом ПРИЛОЖЕНИЕ, расположенным по центру отдельного листа.

В приложения выносятся формы отчетности по исследуемому вопросу, на основании которых выполнялись расчеты, а также другой объемный аналитический материал (графики, таблицы, рисунки, копии подлинных документов и т.п.).

Каждое приложение начинается с новой страницы с указанием наверху по справа страницы «ПРИЛОЖЕНИЕ», которое должно иметь обозначение (заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, кроме Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь) и заголовков.

Заголовок приложения записывают отдельной строкой по центру симметрично относительно текста с прописной буквы, без точки в конце.

При вынесении материала в приложение следует группировать связанные по смыслу таблицы и рисунки в одно приложение.

ПРИЛОЖЕНИЕ А. Бухгалтерская отчетность за 2017 год;

ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Бухгалтерская отчетность за 2016 год.

Если одно приложение располагается на 2-х и более листах – надпись «Продолжение приложения» не требуется.

Если в приложение к работе выносятся несколько таблиц, объединённых одной смысловой нагрузкой, то в рамках одного приложения может присутствовать свой список отражаемых материалов.

Например, таблицы в рамках одного приложения должны быть обозначены как «Таблица А.1», «Таблица А.2» и т.д., где А – номер приложения, за которым следует номер иллюстрационного материала в данном приложении.

Важно понимать, что количество приведенных приложений не увеличивают объём работы, так как в общую нумерацию страниц текста они не включаются, но их присутствие необходимо с целью подтверждения приведённых доводов и расчётов, произведённых в работе.

Последняя страница проставляется только на листе, который содержит слово ПРИЛОЖЕНИЕ; эта же страница отражается в содержании работы и является конечной при указании количества страниц в работе.

В тексте выпускной квалификационной работы на все приложения должны

быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте работы. Каждое приложение следует начинать с нового листа (страницы). Приложения, как правило, выполняют на листах формата А4. Допускается оформление приложения на листах формата А3.

Все приложения должны быть перечислены в содержании выпускной квалификационной работы с указанием их обозначений, наименований и статуса (обязательное или справочное).

Унифицированные требования к оформлению выпускных квалификационных работ приведены в ПРИЛОЖЕНИИ М.

4 НОРМОКОНТРОЛЬ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ) РАБОТЫ

Выполненная студентом выпускная квалификационная работа, а также иллюстративный материал к работе представляются за месяц до защиты для прохождения нормоконтроля на выпускающую кафедру. ВКР должна уже быть подписана руководителем и представлена для нормоконтроля в печатном и электронном вариантах. Все недостатки и замечания по ВКР, выявленные в ходе осуществления нормоконтроля, студент обязан устранить в установленный срок.

Окончательный вариант текста после внесенных исправлений необходимо распечатать, переплести в твердый переплет и представить на выпускающую кафедру вместе с письменным отзывом руководителя и рецензией не позднее, чем за неделю до защиты работы.

На основании представленной выпускной квалификационной работы и отзыва руководителя заведующий кафедрой дает заключение о допуске студента-выпускника к защите ВКР и делает соответствующую запись на титульном листе. При этом заведующий кафедрой проверяет соответствие заголовка ВКР теме, закрепленной за студентом приказом по академии; насколько содержание работы раскрывает содержание утвержденной темы; оформление ВКР в соответствии с настоящими методическими указаниями; наличие положительного отзыва руководителя и рецензии.

Проверка ВКР в Системе «Антиплагиат» (далее – Система) является составной частью реализуемого в Академии ИМСИТ процесса контроля соблюдения академических норм в написании ВКР.

Система «Антиплагиат» – программная система, предназначенная для проверки текстовых документов на наличие заимствований из источников, находящихся в свободном доступе в сети Интернет

ВКР обучающихся по образовательным программам ВО всех форм обучения, подлежат обязательной проверке в Системе в целях определения доли авторского текста (оригинальности) и выявления источников возможного заимствования

Письменные работы (без перечня источников информации и приложений), подлежащие проверке в Системе, предоставляются исключительно в электронном виде (в форматах .doc, .rtf, .txt в не заархивированном виде) для их загрузки в Систему. Не допускается представление письменных работ в виде презентации в формате .ppt.

Обучающийся предоставляет научному руководителю ВКР на первую проверку в Системе к предзащите.

Обучающийся допускается к защите ВКР при наличии в ней не менее 50% оригинального текста, что должно быть зафиксировано в отчете о проверке ВКР на плагиат (Приложение С). Процент оригинальности текста выше минимального

порога устанавливается выпускающей кафедрой и фиксируется в программе государственной итоговой аттестации.

При наличии в ВКР до 50% оригинального текста, она отправляется на доработку при сохранении ранее установленной темы и после этого подвергается повторной проверке.

При повторной проверке ВКР, имеющая менее 50% оригинального текста, в течение 3-х дней должна быть доработана при сохранении ранее установленной темы и после этого подвергается окончательной проверке. Если после проведения научным руководителем окончательной проверки уровень оригинальности не достигает установленного минимального рубежа в 50%, ВКР не допускается к защите.

Итоговая проверка ВКР в Системе должна быть выполнена за месяц до начала государственной итоговой аттестации.

Обучающийся, не допущенный к защите выпускной квалификационной работы, считается не выполнившим учебный план и подлежит отчислению из Академии ИМСИТ

При несогласии обучающегося с решением научного руководителя по результатам проверки ВКР в Системе заведующий выпускающей кафедрой, на которой выполняется данная работа, назначает комиссию для повторной ее проверки на наличие плагиата. Окончательное решение о допуске работы к 10 защите принимается на заседании кафедры.

Все ВКР обучающихся (полный текст) подлежат загрузке в электронно-библиотечную систему Академии.

Доступ лиц к текстам ВКР должен быть обеспечен в соответствии с законодательством Российской Федерации, с учетом изъятия производственных, технических, экономических, организационных и других сведений, в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, в соответствии с решением правообладателя.

После проведения проверок ВКР научным руководителем формируется справка о проверке ВКР на наличие незаконных заимствований и прикладывается к работе

Доля оригинального текста ВКР бакалавра должна составлять не менее **50 %**.

5. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ) РАБОТЫ

Защита выпускной квалификационной работы проводится каждым студентом индивидуально на открытых заседаниях Государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава в срок, установленный графиком учебного процесса по направлению подготовки.

Процедура защиты ВКР включает в себя:

- открытие заседания экзаменационной комиссии (выступление Председателя);
- доклад студента;
- вопросы по докладу;
- рассмотрение отзыва научного руководителя ВКР (его зачитывание или заслушивание) (см. Приложение 9);
- заключительное слово студента.

Во время заседания выпускная квалификационная работа находится у Председателя комиссии. Для сообщения по содержанию ВКР студенту отводится 10–15 минут. Устное выступление на заседании ГЭК должно быть тщательно продуманным, четким и логичным. В выступлении необходимо отразить актуальность, цель и задачи работы. Особое внимание следует уделить раскрытию основных положений и выводов работы. В докладе автор отвечает на замечания, отмеченные в отзыве научного руководителя и рецензента. Доклад студента должен носить презентационный характер с использованием по возможности мультимедийных средств, либо наглядных пособий, используя изображения на доске, чертежи, плакаты и др. Членам комиссии можно раздать подготовленный студентом-выпускником раздаточный материал.

Продолжительность защиты ВКР до 30 минут. Процедура защиты предполагает устную форму ответов студента на вопросы членов ГЭК. Члены комиссии могут задавать вопросы по содержанию работы, а также, имея на руках раздаточный материал, могут ссылаться на него, формулируя вопросы защищаемому выпускнику. Нужно помнить, что важно не только написать высококачественную работу, но и квалифицированно ее защитить. Из-за плохой защиты ВКР высокая оценка, данная руководителем и рецензентом, может быть комиссией снижена. Выпускник должен быть готов к аргументированным ответам на вопросы, которые могут задать рецензент, члены ГЭК, присутствующие. По выпускной квалификационной работе могут выступать члены ГЭК, присутствующие, в том числе студенты. В заключительном слове дипломник должен дать ответы на сделанные замечания.

После рассмотрения отзыва научного руководителя и заключительного слова студента, ГЭК определяет результат защиты оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка выпускной квалификационной работы складывается из оценок ее содержания, оформления и процесса защиты. Решение об оценке принимается членами ГЭК на закрытом заседании открытым голосованием простым большинством голосов. При равном числе голосов решающим является голос председателя ГЭК. Оценка объявляется в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний

экзаменационной комиссии по защите выпускной квалификационной работы. Оценка работы окончательная и пересмотру не подлежит.

Если при защите ВКР студент получил оценку «неудовлетворительно», то он отчисляется из Академии с правом повторной защиты. Экзаменационная комиссия решает, может ли студент представить к повторной защите ту же работу с доработкой, определяемой комиссией, или же обязан выполнить работу по новой теме. Повторная защита допускается один раз.

Решение Государственной экзаменационной комиссии заносится в протокол. Комиссия может высказать и отметить в протоколе особое мнение об актуальности, новизне выполненного исследования, профессионализме выполнения, уверенности защиты (или наоборот), а также может рекомендовать автору продолжить обучение в аспирантуре.

Результат защиты ВКР и решение о присвоении квалификации выпускнику оформляются в зачетную книжку и заверяются подписями всех членов экзаменационной комиссии, присутствовавших на заседании.

Секретарь Государственной экзаменационной комиссии сдает зачетные книжки и другие документы в Студенческий отдел кадров Академии.

6 КРИТЕРИИ ОЦЕНОК ПРИ ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ) РАБОТЫ

Оценка выпускной квалификационной работы формируется тремя основными критериями, служащими основой для итоговой оценки, выставяемой членами ГЭК:

- соответствие работы предъявляемым формальным требованиям;
- результат предварительной оценки содержания работы, выставленный рецензентом;
- оценка процедуры защиты, выставленная членами ГЭК.

Критерий соответствия ВКР предъявляемым формальным требованиям в целом отражает сложившуюся на кафедре технологий сервиса и деловых коммуникаций и в Академии маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ систему соответствия Методическим рекомендациям по подготовке, написанию и оформлению выпускных квалификационных работ. Данный критерий формируется с учетом отзыва научного руководителя по подготовке ВКР (подготовленного в письменном виде и в виде устного выступления на защите), а также в результате ознакомления членами ГЭК с выпускной квалификационной работой, представленной на защиту. Критерий предварительной оценки за содержание, выставленной рецензентом, является важным, но может измениться в ту или иную сторону в зависимости от результатов защиты.

Критерий оценки процедуры защиты имеет большой удельный вес в определении итоговой оценки и формируется, исходя из среднего балла, выставяемого членами ГЭК. Члены аттестационной комиссии оценивают работы, исходя из степени раскрытия темы, самостоятельности и глубины изучения проблемы, обоснованности выводов и предложений, а также определяют уровень навыков и умений студента самостоятельно организовывать свой труд. При этом каждый член ГЭК имеет право на собственное мнение и собственную оценку уровня защиты студентом своей выпускной квалификационной работы.

Оценка «отлично» ставится за ВКР, которая характеризуется высоким теоретическим уровнем, глубоким анализом привлеченного материала, творческим подходом к его изложению, в том числе к демонстрации, дискуссионности данной проблематики и аргументации собственного понимания данного вопроса, логикой исследования. При этом студент на высоком уровне защитил свою ВКР, показал глубокие знания темы, грамотно, четко и профессионально ответил на заданные вопросы, раскрыл сущность вопроса, проявил умение защищать обоснованные в работе предложения, рецензент выставил отличную оценку за содержание дипломной работы. Студент широко применял и уверенно использовал новые информационные технологии, как в самой работе, так и во время доклада.

Оценка «хорошо» ставится за работу, написанную на достаточно высоком теоретическом уровне, в полной мере раскрывающую поставленную проблему, содержащую анализ фактического материала. Выводы в отзыве научного руководителя и в рецензии на ВКР имеют незначительные замечания, которые не влияют на полное раскрытие темы. При этом студент достаточно хорошо подготовился к защите, на хорошем уровне ответил на заданные членами ГЭК вопросы, раскрыл сущность исследованной проблемы, показал самостоятельность и

глубину изучения темы. Студент недостаточно использовал новые информационные технологии в работе и в докладе.

Оценка «удовлетворительно» ставится за защиту работы, в которой недостаточно полно освещены узловые вопросы темы, отсутствует должная глубина исследования, допускается погрешность в логике исследования, дипломной работы написана на базе очень небольшого количества источников. В отзыве научного руководителя и рецензента указаны серьезные замечания и недостатки, которые не позволили автору полно раскрыть тему, оценка рецензента невысока. При защите студент проявляет знания в целом по теме, но затрудняется более глубоко обосновать те или иные положения, не полно и поверхностно отвечает на вопросы членов ГЭК, не раскрывает до конца сущности вопросов. Выводы и расчеты показывают недостаточную самостоятельность изучения проблемы студентом.

Оценка «неудовлетворительно» ставится за защиту работы, которая выполнена с нарушением целевой установки, не раскрывает тему исследования, не отвечает предъявляемым требованиям, в оформлении имеются отступления от стандарта. Ответы на вопросы членов ГЭК носят поверхностный характер, не раскрывает его сущности, не подкрепляются вводами из работы, показывают отсутствие самостоятельности и глубины изучения проблемы студентом. Доклад студента не структурирован, слабо раскрывает сущность работы. Крайне слабое применение и использование новых информационных технологий в ВКР и в докладе.

7 РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ТЕМЫ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ (БАКАЛАВРСКИХ) РАБОТ

1. Исследование рынка гостиничных услуг и перспективы его развития (на примере туристско-рекреационного комплекса Краснодарского края).
2. Социально-экономические проблемы развития гостиничных услуг в Краснодарском крае.
3. Государственное регулирование индустрии гостеприимства РФ (на примере Краснодарского края).
4. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства и туризма (на примере брендовой гостиничной цепи в Краснодарском крае).
5. Методы государственного регулирования качества услуг в индустрии гостеприимства (на примере гостиниц Краснодара или Краснодарского края).
6. Экономические методы государственного регулирования развития индустрии гостеприимства (на примере гостиниц Краснодара или Краснодарского края).
7. Прогнозирование развития индустрии гостеприимства и туризма (на примере региона, гостиницы, санаторно-курортного комплекса).
8. Прогнозирование показателей деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
9. Применение программно-целевых методов планирования и управления в индустрии гостеприимства и туризма (на примере региона, гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
10. Современные модели конкурентоспособности услуг предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
11. Реализация концепции маркетинга на рынке услуг гостеприимства и туризма (на примере региона, гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
12. Виды и стратегии маркетинговой конкуренции на рынке услуг гостеприимства (на примере крупного гостиничного комплекса).
13. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства (на примере региона, гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
14. Маркетинг услуг гостеприимства в гостиничных цепях (на примере брендовой гостиницы).
15. Система маркетинг-менеджмента в индустрии гостеприимства и ее совершенствование (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
16. Совершенствование методов управления маркетингом на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
17. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).

18. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
19. Организация маркетинговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства, ее эффективность и пути совершенствования (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
20. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
21. Организация системы управления взаимоотношениями с клиентами гостиничных предприятий и оценка ее эффективности (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
22. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
23. Формирование и продвижение имиджа гостиничного предприятия (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана)
24. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
25. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
26. Формирование и поддержание корпоративной культуры предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
27. Оценка производительности труда и пути ее повышения на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
28. Совершенствование методов управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
29. Организация подготовки и переподготовки управленческих кадров для индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
30. Организация и эффективность профессионального обучения в индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
31. Управление профессиональной карьерой работников предприятий гостиничного хозяйства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
32. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).

33. Социальная ответственность и партнерство в индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
34. Стратегическое управление персоналом предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
35. Развитие малых форм предпринимательства в индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
36. Формирование и развитие предпринимательской стратегии предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
37. Управление хозяйственно-финансовой деятельностью на предприятии (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
38. Современное стратегическое управление предприятием (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
39. Риск-менеджмент как часть управления коммерческой деятельностью предприятия гостиничного и ресторанного хозяйства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
40. Экономика и организация деятельности малых предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
41. Организация внутрифирменного управления на предприятии (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
42. Совершенствование организационной структуры гостинично-ресторанного комплекса (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
43. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном и туристическом бизнесе (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
44. Оценка эффективности инвестиционных проектов (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
45. Эффективность использования материальных, трудовых, финансовых и информационных ресурсов в гостиничном предприятии (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
46. Технологии принятия управленческих решений на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
47. Разработка и совершенствование бизнес-плана гостиничного предприятия (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
48. Разработка и совершенствование бизнес-модели гостиничного предприятия (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
49. Маркетинговое планирование на предприятиях индустрии гостеприимства, его организация и эффективность (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
50. Планирование труда и социального развития гостиничного предприятия (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).

51. Планирование себестоимости гостиничных услуг и пути его совершенствования (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
52. Планирование эффективности деятельности гостиничного предприятия в условиях рынка (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
53. Оперативное планирование и управление предприятием (подразделением) общественного питания в составе гостинично-туристского комплекса (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
54. Финансовое планирование на гостиничном предприятии (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
55. Зарубежный опыт деятельности предприятий индустрии гостеприимства и его использование в отечественной практике (на примере брендовой гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
56. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания в гостиничных предприятиях (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
57. Управление качеством гостиничных услуг (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
58. Методы контроля качества услуг в индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
59. Организация обслуживания гостей в гостиничных предприятиях и ее совершенствование (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
60. Организация работы инженерно-технических служб гостиничного предприятия и пути повышения ее эффективности (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
61. Системы обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства и их эффективность (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
62. Управление службой безопасности на гостиничном предприятии (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса).
63. Организация учета и контроля в гостиницах и пути ее совершенствования (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
64. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
65. Анализ финансового состояния предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
66. Экономический анализ эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, ресторана).
67. Сравнительный анализ факторов эффективности различных типов гостиничных предприятий (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса).

68. Мониторинг и оптимизация финансово-экономических процессов на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
69. Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
70. Перспективы развития информационных технологий и систем на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
71. Организация проектирования гостиничного продукта предприятиями сферы гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
72. Управление номерным фондом гостиничного предприятия (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
73. Оценка эффективности стратегического планирования в индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
74. Анализ использования аутсорсинга в индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
75. Сезонность и сглаживание сезонных колебаний в туристском и гостиничном бизнесе (на примере региона, гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
76. Вопросы инвестиционной политики в индустрии гостеприимства (на примере региона, гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
77. Современные технологии (менеджмент) гостиничной анимации (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
78. Совершенствование работы служб гостиницы (конкретная служба – по выбору студента).
79. Разработка и совершенствование рекламной политики гостиничного предприятия (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
80. Организация отдыха и развлечений в гостиничном сервисе (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
81. Разработка и продвижение игровых программ в организации отдыха гостей отеля (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
82. Совершенствование информационного обеспечения деятельности гостиничного предприятия (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
83. Современные технология планирования и их применение при создании гостиничного предприятия (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
84. Разработка комплекса маркетинговых коммуникаций в гостиничном предприятии (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
85. Разработка маркетинговой программы гостиничного предприятия (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).

86. Внутренние и внешние факторы развития рынка гостиничных услуг (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
87. Таймшер-отели как развивающийся сегмент индустрии туризма (на примере отеля).
88. Применение инновационных технологий в индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
89. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
90. Инновационные технологии подготовки и переподготовки персонала гостиниц (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
91. Инновации в деловой стратегии гостиничных предприятий (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
92. Оценка эффективности гостиничного сервиса (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
93. Франчайзинг и его совершенствование в индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса).
94. Совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
95. Проектирование эстетического облика современного отеля (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
96. Роль сектора размещения в совершенствовании санаторно-курортного обслуживания (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
97. Роль сектора питания в совершенствовании санаторно-курортного обслуживания (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
98. Стратегии формирования и развития малых форм гостиничного сервиса (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса, ресторана).
99. Применение электронных систем бронирования и работы с номерным фондом в деятельности современного отеля (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса).
100. Совершенствование форм взаимодействия туроператоров и гостиничных предприятий в системе гостеприимства (на примере гостиницы, санаторно-курортного комплекса).

8 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Нормативные акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (редакция от 14.11.2013).
2. Градостроительный Кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 190-ФЗ (принят ГД ФС РФ 22.12.2004)(ред. от 21.10.2013).
3. Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».
4. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» от 05.02.2007 №12-ФЗ.
5. Федеральный Закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ.
6. Федеральный Закон «О защите прав потребителей» от 09.01.1996 №2-ФЗ.
7. Федеральный Закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ.
8. Федеральный Закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 года № 69-ФЗ.
9. Федеральный Закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 2.01.2000 №29-ФЗ.
10. Федеральный Закон «О бухгалтерском учете» от 21.11.1996 № 129-ФЗ.
11. Федеральный Закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 08.08.2001 г. №128-ФЗ.
12. Федеральный Закон «О рекламе» от 13.03.2006 г. №38-ФЗ.
13. Федеральный Закон «Об основах охраны труда в РФ» от 17.07. 1999 г. № 181-ФЗ.
14. Федеральный Закон «О стандартизации» от 10 июня 1993 г. № 5154-1 (с изменениями от 27 декабря 1995 г.).
15. Федеральный Закон «О сертификации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г.
16. Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Госстандарта России от 5 августа 1997 года № 17.
17. Постановление Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг» №490 от 25.04.1997 г.
18. Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 г. N 1425 (ред. от 05.06.2013) «Об утверждении Положения об округах санитарной и горно-санитарной охраны лечебно-оздоровительных местностей и курортов федерального значения».
19. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
20. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» (введен в действие постановлением Госстандарта России от 16 ноября 2000 г. № 295-ст).
21. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание.
22. ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» (введен в действие 1 января 1995 г.).

23. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
24. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Классификация гостиниц».
25. ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
26. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (принят постановлением Госстандарта РФ от 9 июля 1998 г. № 286).
27. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. № 164).
28. Постановление Госстандарта РФ от 26 сентября 2001 г. № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию» - СПС Гарант, 2010.
29. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 7 мая 2010 г. № 461 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
30. Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения».

Основная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие. – М.: Академия, 2012. – 224 с.
2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. пособие.-2-е изд.-М.: КНОРУС, 2014.-168 с.
3. Горенбургов М.А. Технология и организация услуг питания: учебник. – М.: Академия, 2012. – 240 с.
4. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства [Текст] : учеб. пособие для вузов / Т.А.Джум, Н.И.Денисова. - М.: Магистр, 2011. - 400 с.
5. Дмитриева Н.В. Гостиничный менеджмент: учеб. Пособие/под ред. Н.А. Зайцевой.- М.: ИНФРА-М, 2015.-352 с.
6. Зайцева Н.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: учеб. пособие для бакалавров.- М.: ИНФРА-М. 2014.-320 с.
7. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник.- М.: Академия, 2015.- 288 с.
8. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учеб. Пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М, 2011. – 512 с.
9. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела: учеб. пособие.- М.: Дашков и К, 2015.-208 с.
10. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2015.-176 с.

11. Романов В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие. – Ростов на Дону: Феникс, 2010. – 221 с.
12. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник.- М.: Дашков и К, 2012.
13. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учеб. пособие для бакалавров.- М.: Дашков и К, 2015.-176 с.
14. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства: Учебное пособие / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»; Саратов: ООО «АЛБТЭК», 2010. – 272 с.
15. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст] : учеб. пособие для вузов. - М. : Форум, 2013. - 256 с.
16. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата.- М.:Юрайт, 2014.- 336 с.

Дополнительная литература

1. Агумирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостиничном бизнесе: практикум. – М.: Дашков и К. 2005. – 176 с.
2. Артемова Е.Н., Владимирова О.Г. Планирование на предприятиях ресторанного бизнеса: учеб. пособие для вузов. – М.: Академия, 2011. – 176 с.
3. Барышев А.Ф. Маркетинг в туризме и гостеприимстве: учеб. пособие для вузов. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 160 с.
4. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие. – 2–е изд., стереотип. – М.: Новое знание, 2008. – 365 с.
5. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. – 320 с.
6. Волков Ю.Ф. Введение в туристический бизнес: учеб. пособие для вузов. – 2-е изд. – Ростов на Дону: Феникс, 2004. – 352 с.
7. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса: учеб. пособие для вузов. – 2-е изд.-Ростов на Дону: Феникс, 2003. – 320 с.
8. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие для вузов. – М.: Магистр 2011.– 400 с.
9. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов: учеб. пособие для вузов. – М.: Магистр, 2011. – 320 с.
- 10.Ефимов С.Л. Управление персоналом: гостиничный бизнес. – М.: ТрансЛит, 2008. – 208 с.
- 11.Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для СПО. – М.: Академия, 2008. – 208 с.
- 12.Иванов В.В., Волков А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА – М, 2007. – 384 с.
- 13.Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. Образования: учеб. Пособие для сред. проф. образования / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. – 5–е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 208 с.

14. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 176 с.

Периодические издания

1. «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»
3. «Сервис» в России и за рубежом»
4. «Отель»
5. «Гостиницы и рестораны»
6. «Гостиничное дело»
7. «Стандарт 5 звезд»
8. «Пять звезд»
9. Информационный справочник «Санаторно–курортное лечение»
10. «Курортные ведомости»
11. «Современный ресторан»
12. «Общепит. Бизнес и искусство»
13. «Ресторатор»
14. «Турбизнес»
15. «Туризма: практика, проблемы, перспективы»
16. «Вестник РАТА» – электронный журнал
17. UNWTO NEWS JOURNAL OF MARKETING
18. Cornell University School of Hotel Administration
19. Journal on Hospitality, Leisure, Sports and Tourism Education
20. Hospitality and Tourism Professional an Trade Journals

Интернет-ресурсы

1. «Вестник РАТА» – бюллетень Российской ассоциации туристических агентств [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vestnikrata.travel.ru/>
2. Гарант. Информационно-правовой портал [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>
3. Торговля и ресторанный бизнес [электронный ресурс]. – Режим доступа: . <http://www.torg.spb.ru>
4. Сайт Федеральной службы государственной статистики РФ [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>
5. Туристический форум [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tourinfo.ru>
6. [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gaomosca.ru>
7. Федеральное агенство по туризму в РФ [электронный ресурс]. – Режим доступа: www.russiatourism.ru
8. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru>

Библиотечные системы

1. ИНИОН [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.inion.ru>
2. Российская государственная библиотека [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>
3. Библиотека М. Мошкова [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.lib.ru>
4. Московский научный общественный фонд [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mpst.org>
5. Национальная электронная библиотека [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://nel.nns.ru>
6. Библиографическая поисковая система «Букинист» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bukinist.agava.ru>
7. Электронная библиотека сети «Право» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russianslaw.net/law/netlav/>
8. Предметно-ориентированная логическая библиотечная сеть [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.libweb.ru>
9. Научная электронная библиотека [электронный ресурс]. – Режим доступа: www.elibrary.ru

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Форма заявления о закреплении темы и назначения руководителя выпускной квалификационной работы

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г. Краснодар)

**Допустить к выполнению
выпускной квалификационной
работы**

Заведующий кафедрой

(подпись)

«___» _____ 201__ г.

Заведующему кафедрой
технологий сервиса и деловых
коммуникаций
от студента _____

(фамилия, имя, отчество студента)

группы _____

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

(телефон студента)

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу закрепить за мной следующую тему выпускной квалификационной работы:

по кафедре государственного и корпоративного управления

Работа будет выполняться на базе материалов

(наименование предприятия, город)

«___» _____ 201__ г.

(подпись студента)

Указанную тему прошу утвердить и назначить руководителем ВКР

(фамилия, имя, отчество, должность)

Виза научного руководителя _____

(ФИО)

(подпись)

«___» _____ 201__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

**Форма календарного плана-графика выполнения
выпускной квалификационной работы**

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г. Краснодар)

КАФЕДРА ТЕХНОЛОГИЙ СЕРВИСА И ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК
выполнения выпускной квалификационной работы

обучающегося _____ гр. _____
Тема _____

Наименование этапа (разделов, подразделов) ВКР	Срок выполнения	Отметка руководителя ВКР о выполнении

Обучающийся _____
(подпись) _____ (ФИО)

Руководитель ВКР _____
(подпись) _____ (ФИО)

« ___ » _____ 201__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Форма и образец заполнения задания на выпускную квалификационную работу

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г. Краснодар)

Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой технологий
сервиса и деловых коммуникаций
к.с.н., доцент Севрюгина Н.И.

«__» _____ 201_ г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

студентке Беловой Ксении Александровне

Тема выпускной квалификационной работы: «Совершенствование
ресторанного сервиса в гостинице» (по материалам гостиница «ЮГ» филиал
ОАО «Гостиничный комплекс «Славянка»,
г. Краснодар)

закреплена приказом ректора № _____ от «_____» _____ 20 ____ г.

Целевая установка: разработка мероприятий по совершенствованию
ресторанного сервиса в гостинице.

Основные вопросы, подлежащие разработке (исследованию)

1. Теоретико-методические основы ресторанного сервиса
2. Анализ деятельности гостиницы «ЮГ»
3. Разработка мероприятий по совершенствованию ресторанного
сервиса в гостинице «ЮГ»

Срок представления законченной работы «_____» _____ 2019 г.

Дата выдачи задания «_____» _____ 2018 г.

Руководитель _____ Н.В. Елисеева

Задание получил «_____» _____ 2018 г.

Студент _____ К.А. Белова

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

**Образец оформления титульного листа выпускной
квалификационной работы**

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий –
ИМСИТ» (г. Краснодар)**

Факультет менеджмента

Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций

«ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ»
Зав. кафедрой государственного и
корпоративного управления
к.с.н., доцент Н.И.Севрюгина

«__» _____ 2018 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему: **«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА В
ГОСТИНИЦЕ»**

(по материалам гостиница «ЮГ» филиал ОАО «Гостиничный комплекс
«Славянка», г. Краснодар)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Работу выполнила студентка
5 курса заочной формы обучения
группы 13-ЗГД-01
Белова Ксения Александровна

Руководитель, профессор

Н.В. Елисеева

Краснодар, 2019

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Образец оформления реферата выпускной квалификационной работы

РЕФЕРАТ

Работа 113 с., 3 рис., 31 табл., 38 источников, 3 прил.

ГОСТИНИЧНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ, ТЕХНОЛОГИЯ, ПОДГОТОВКА К СЕЗОНУ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ

Цель работы – анализ технологии подготовки к сезону гостиничного предприятия на примере ООО «Курортный комплекс «Надежда» и разработка мероприятий по их совершенствованию.

Цель обусловила постановку и решение следующих задач:

1. Изучение теоретических подходов к применению технологий подготовки гостиничного предприятия к курортному сезону;
2. Анализ технологии подготовки к сезону гостиничного предприятия на примере «Курортного комплекса «Надежда»;
3. Разработка мероприятий по совершенствованию технологии подготовки к сезону.

Объект исследования – ООО «Курортный комплекс «Надежда».

Предмет исследования – технология подготовки к сезону гостиничного предприятия ООО «Курортный комплекс «Надежда».

В выпускной квалификационной работе освещена технология подготовки гостиничного предприятия к курортному сезону. В ходе анализа технологии определено, что оснащение и приобретение современного и инновационного оборудования, а так же облагораживание санаторно-курортной зоны повышает интерес к гостиничному предприятию проживающих, привлекает квалифицированных работников.

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж
Образец оформления содержания выпускной
квалификационной работы
СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ	7
1.1 Сущность конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса и определяющие ее факторы	7
1.2 Методологические подходы к оценке конкурентоспособности предприятий гостиничного хозяйства	15
2 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ФОРМИРОВАНИЕ КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ УСЛУГ ТГК «БУРЕВЕСТИК»	23
2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия	23
2.2 Анализ финансово-экономической деятельности предприятия	30
3 РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ФОРМИРОВАНИЮ КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ ТГК «БУРЕВЕСТИК»	44
3.1 Комплекс мероприятий по повышению конкурентоспособности ТГК «Буревестник»	44
3.2 Экономическое обоснование разработанных мероприятий	52
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	59
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	64
ПРИЛОЖЕНИЯ	67

ПРИЛОЖЕНИЕ И

Образец содержания таблицы 2.1, характеризующей деятельность хозяйствующего субъекта на основе оценки организационно-экономических показателей

Таблица 2.1 – Динамика основных организационно-экономических показателей деятельности гостиницы «Экта» за 2015- 2017 гг.

Показатель	2015 г.	2016 г.	2017 г.	Абсолютное отклонение (+;-) 2017 г. от		Темп роста, 2017 г. к 2015 г., %
				2015 г.	2016 г.	
Среднегодовая стоимость основных средств, тыс. руб.						
Среднегодовая стоимость оборотного капитала, тыс. руб.						
Среднесписочная численность персонала, чел.						
Выручка от реализации продукции (работ, услуг), тыс. руб.						
Себестоимость реализованной продукции (работ, услуг), тыс. руб.						
Материальные затраты, тыс. руб.						
Чистая прибыль, тыс. руб.						
Фондоотдача, руб./руб.						
Фондоемкость, руб./руб.						
Фондорентабельность, руб./руб.						
Фондовооруженность, руб./чел.						
Ресурсоотдача, руб./руб.						
Материалоемкость, руб./руб.						
Затратоотдача, руб./руб.						
Затратоемкость, руб./руб.						
Производительность труда, руб./чел.						
Рентабельность основной деятельности, %						
Рентабельность продукции, %						
Рентабельность капитала, %						
Окупаемость затрат, руб./руб.						

* Таблица 2.1 содержит универсальный перечень показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов. Перечень основных результирующих показателей

деятельности корректируется руководителем ВКР с учетом специфики объекта исследования.

ПРИЛОЖЕНИЕ К

Образец оформления графического материала (рисунков, схем, диаграмм)

ПРИЛОЖЕНИЕ К.1

Образец оформления рисунка

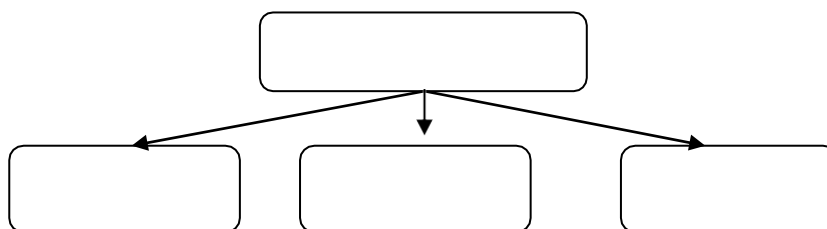
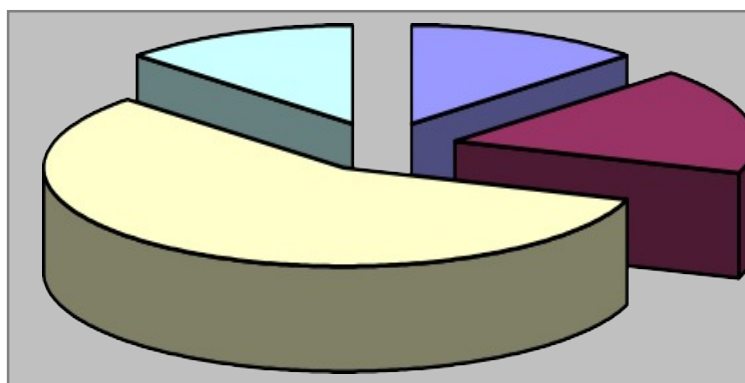


Рисунок 1.1 – Название рисунка

ПРИЛОЖЕНИЕ К.2

Образец оформления диаграммы



- 1 кв
- 2 кв
- 3 кв
- 4 кв

Рисунок 1.2 – Название рисунка

ПРИЛОЖЕНИЕ Л

Унифицированные требования к оформлению выпускной квалификационной работы

Таблица 1 – Унифицированные требования к оформлению выпускных квалификационных работ

Объект унификации	Требования	Примечание
Формат листа бумаги	A4	
Ориентация	Книжная (ко всему документу)	
Размер шрифта	14 пт (пунктов); начертание – обычный, нежирный, цвет – чёрный или авто	
Название шрифта	Times New Roman	
Междустрочный интервал	Полуторный – в обычном тексте отступы и интервалы равны 0 (устанавливается на ПК: Главная → Абзац → Отступы и интервалы → установить необходимые параметры)	
Количество строк на странице	28-30 строк (1800 печатных знаков)	
Абзацный отступ	1,25 см	
Поля (мм)	Левое – 30, верхнее и нижнее – 20, правое – 15	
Выравнивание	По ширине листа	
Расстановка переносов	Автоматическая расстановка переносов, за исключением названий разделов, таблиц, рисунков	
Общий объём ВКР без приложений	Не менее 60 с. текстового документа, выполненного автоматизированным способом	
Нумерация страниц	Сквозная, арабскими цифрами, в нижней части листа, посередине, шрифт Times New Roman, 12 пунктов без точек и чёрточек. На титульном листе, «Реферате», «Содержании» номера страниц не проставляются. «Задание» следует за титульным листом, но в общую нумерацию не включается. На первом листе «Введения» ВКР номер страницы не проставляется.	Лист со словом «Приложения» нумеруется заключительным
Последовательность приведения структурных частей работы	Титульный лист	Приложение Д
	Задание на выполнение ВКР	Приложение Г
	Реферат	Приложение Е
	Содержание	Приложение Ж
	Введение	
	Основная часть	
	Заключение	
	Список использованных источников	

	Приложения	
Оформление структурных частей работы	<p>Каждый раздел начинается с новой страницы, заканчивается текстом, последняя страница (лист) раздела должна быть заполнена не менее чем на $\frac{1}{4}$.</p> <p>Подразделы располагаются по ходу изложения текста друг за другом в пределах раздела с 1,5 интервалом после заголовка.</p> <p>«Содержание», «Введение», «Заключение», «Список использованных источников» располагаются по центру страницы без абзацного отступа и печатаются прописными буквами. Расстояние между этими заголовками и текстом – два 1,5 интервала.</p> <p>Названия разделов приводятся с абзаца и печатаются с прописной буквы. Названия подразделов приводятся с абзаца и печатаются строчными буквами (кроме первой прописной). Расстояние между названием раздела и названием подраздела – два 1,5 интервала, между названием подраздела и текстом – один 1,5 интервал.</p> <p>Подчеркивать заголовки и переносить в заголовках слова не допускается. Точка в конце заголовка не ставится. Если название раздела и подраздела состоит из нескольких предложений, они разделяются точкой.</p>	Приложение К
Оформление таблиц, рисунков	12 шрифт, межстрочный интервал – одинарный. Не допускается заканчивать подраздел таблицей или рисунком без пояснения текстом.	Приложение К
Кавычки	Должны иметь вид «Текст» (печатные кавычки). Использование кавычек вида “Текст” возможно лишь в случае двойного цитирования («Текст 1 “Текст 2”»)	
Дефис по тексту	– это; если это перечисление, то дефис ставится с абзацного отступа	
Допускается	Представлять иллюстрации и таблицы на листах бумаги формата А3.	
Состав списка использованных источников	не менее 25 библиографических источников	
Наличие приложений	Обязательно	Не более 50% общего количества страниц ВКР

ПРИЛОЖЕНИЕ Н

Образец отзыва руководителя на выпускную квалификационную работу

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ» (г.
Краснодар)

КАФЕДРА ТЕХНОЛОГИЙ СЕРВИСА И ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ на выпускную квалификационную работу студента Беловой Ксении Александровны

Фамилия, имя, отчество студента

Тема выпускной квалификационной работы: _____

направление подготовки: _____

код, направленность (профиль)

Сформированность компетенций у выпускника по итогам выполнения заданий на выпускную квалификационную работу

Задания*	Уровень сформированности компетенций
1. Раскрыть сущность и содержание текущих активов и текущих пассивов организации	
2. Провести анализ эффективности использования текущих активов и текущих пассивов организации	
3. Разработать мероприятия	
4.	
5.	

* Сформулировать задания в соответствии с содержанием ВКР

Соответствие выпускной квалификационной работы требованиям

Наименование требования	Заключение о соответствии требованиям (отметить «соответствует», «соответствует не в полной мере», или «не соответствует»)
1. Актуальность темы	
2. Соответствие содержания теме	
3. Полнота, глубина и обоснованность решения поставленных задач	

4. Корректность расчетных материалов	
5. Практическая значимость	
6. Возможности внедрения результатов исследования	
7. Оценка личного вклада автора	
8. Наглядность (информативность) представления результатов исследования	

Ошибки и недостатки содержательной части выпускной квалификационной работы:

В качестве недостатка следует отметить, наличие опечаток в тексте работы (8с., 33с., 61 с.),

однако это не умаляет достоинств работы

Общее заключение руководителя о соответствии выпускной квалификационной работы требованиям, установленным федеральным государственным образовательным стандартом и основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки

В целом выпускная квалификационная работа соответствует требованиям Федерального Государственного Образовательного Стандарта высшего образования к уровню подготовки выпускника (бакалавра) по направлению подготовки и рекомендуется к защите в ГЭК.

Обобщенная оценка содержательной части выпускной квалификационной работы*

соответствует

*соответствует / частично соответствует / не соответствует

Руководитель:

Полное наименование должности и основного места работы, ученая степень, ученое звание

Н.В.Елисеева
Подпись расшифровка подписи

« _____ » _____ 2018 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ П
Образец рецензии
на выпускную квалификационную работу

РЕЦЕНЗИЯ
на выпускную квалификационную работу
студентки
факультета менеджмента
направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
направленность «Гостиничная деятельность»
Величко Алины Анатольевны
выполненную на тему:
«Совершенствование системы гостеприимства
в детских оздоровительных центрах»
(по материалам ООО «Газпром Трансгаз Сургут № 15», г. Темрюк)

Представленная на рецензирование выпускная квалификационная работа выполнена на актуальную тему, поскольку развитие системы оздоровления детей в детских лагерях и центрах на побережье Черного и Азовского морей является на сегодняшний день для нашей страны очень важной задачей.

В работе выявлены особенности функционирования детских учреждений гостеприимства, проанализированы требования по обеспечению безопасного проживания детей и здоровые сберегающие технологии, применяемые в детских учреждениях гостеприимства.

Автор детально проанализировал деятельность детского оздоровительного центра «Северянка», являющегося структурным подразделением ООО «Газпром Трансгаз Сургут № 15», г. Темрюк. Особое внимание было на функционирование основных служб детского оздоровительного центра и выявление основных проблем его деятельности.

В выпускной квалификационной работе предоставлены рекомендации по совершенствованию системы гостеприимства в детских оздоровительных центрах.

Структура и содержание работы раскрывают тему исследования. Материал выпускной квалификационной работы изложен грамотно, последовательно, убедительно. Качество оформления работы соответствует стандартам.

Данная выпускная квалификационная работа заслуживает положительной оценки.

Директор

Ф.И.О

МП

ПРИЛОЖЕНИЕ Р

- **Образец оформления заказа на выполнение выпускной квалификационной работы**

ЗАКАЗ НА ВЫПОЛНЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

06 сентября 2018 г.

1. ООО «Сирена»: 350901, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Первомайская, 197 поручает НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ» (г. Краснодар), кафедре государственного и корпоративного управления, выполнить выпускную квалификационную работу на тему: «СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА В ГОСТИНИЦЕ».

2. Сроки выполнения выпускной квалификационной работы: 25.05.2019 г.

3. Ожидаемые результаты внедрения: разработка практических рекомендаций по совершенствованию ресторанного сервиса

ЗАКАЗЧИК:

Директор
Гостиница «ЮГ»

С.В. Милованов
(ФИО руководителя)

(подпись)

М.П.

(дата)

—

ПРИЛОЖЕНИЕ С

–Образец оформления акта внедрения результатов выпускной –квалификационной работы

УТВЕРЖДАЮ
Директор
гостиницы «ЮГ»
_____ С.В. Милованов
«__» _____ 2018 г.

АКТ ВНЕДРЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

студента НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и
социально-информационных технологий – ИМСИТ» (г. Краснодар)
факультета менеджмента
Беловой Ксении Александровны

Предмет внедрения: результаты выпускной квалификационной работы на тему:
«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА В ГОСТИНИЦЕ»
(по материалам гостиница «ЮГ» филиал ОАО «Гостиничный комплекс «Славянка», г.
Краснодар)

Форма внедрения:

Место внедрения: 350901, Российская Федерация,
Краснодарский край, г. Краснодар,
ул. Кореновская, 51
гостиницы «ЮГ»

Ожидаемые результаты внедрения:

Директор
гостиницы «ЮГ»

С.В. Милованов

«__» _____ 2018 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Т

**–Образец оформления титульного листа иллюстрационного материала к
выпускной квалификационной работе**

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий –
ИМСИТ» (г. Краснодар)**

Факультет менеджмента

Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций

ИЛЛЮСТРАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

к выпускной квалификационной работе

на тему:

**«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА В
ГОСТИНИЦЕ»**

(по материалам гостиница «ЮГ» филиал ОАО «Гостиничный комплекс
«Славянка», г. Краснодар)

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Белова Ксения Александровна

Ф.И.О выпускника

Краснодар, 2019

ПРИЛОЖЕНИЕ У

Форма листа нормоконтроля выпускной квалификационной работы

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г. Краснодар)

КАФЕДРА ТЕХНОЛОГИЙ СЕРВИСА И ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

НОРМОКОНТРОЛЬ выпускной квалификационной работы

студента _____ гр. _____

Тема _____

Анализ ВКР на соответствие требованиям методических указаний

Объект	Параметры	Соответствует: + Не соответствует: -
Наименование темы работы	Соответствует приказу	
Размер шрифта	14 пт.	
Название шрифта	Times New Roman	
Междустрочный интервал	Полуторный	
Кол-во строк на странице	28-30 строк (1800 печатных знаков)	
Абзац	1,25 см (5 знаков)	
Поля (мм)	Левое – 30, верхнее и нижнее – 20, правое – 15	
Выравнивание	По ширине листа	
Переносы	Автоматическая расстановка переносов, за исключением названий разделов, таблиц, рисунков	
Общий объем ВКР без приложений	Не менее 60 стр. печатного текста	
Объем введения	2-3 стр. печатного текста	
Объем основной части	49-66 стр. печатного текста	
Объем заключения	2-4 стр. печатного текста	
Нумерация страниц	Сквозная, в нижней части листа, посередине. Задание и приложения не включаются в общий объем ВКР	
Структура основной части	3 части, соразмерные по объему: 1. Теоретическая часть 2. Расчётно-аналитическая часть 3. Рекомендательная часть	
Оформление структурных частей работы	Каждая структурная часть начинается с новой страницы. «СОДЕРЖАНИЕ»,	

	«ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» располагаются по центру страницы и печатаются прописными буквами. Названия разделов приводятся с абзаца и печатаются полужирным шрифтом с прописной буквы. Названия подразделов приводятся с абзаца и печатаются полужирным шрифтом строчными буквами (кроме первой прописной). Подчеркивать заголовки и переносить в заголовках слова не допускается. Точка в конце заголовка не ставится	
Оформление таблиц, рисунков	12 шрифт, междустрочный интервал – одинарный	
Состав списка использованных источников	25-30 библиографических описаний документальных, литературных и интернет источников	
Наличие приложений	Обязательно; не более 50% общего кол-ва страниц ВКР	

Выпускная квалификационная работа допускается к защите после устранения выявленных несоответствий.

Нормоконтролер

(подпись)

(ФИО)

С результатами нормоконтроля ознакомлен:

Студент

(подпись)

(ФИО)

« ___ » _____ 201__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Ф

Форма заключения об автоматизированной (компьютерной) проверке выпускной квалификационной работы на объем и характер заимствований

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г. Краснодар)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

КАФЕДРА ТЕХНОЛОГИЙ СЕРВИСА И ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕТСТВО СТУДЕНТА Белова Ксения Александровна

Форма обучения заочная Курс 5 Группа 13-ЗГД-01

НАПРАВЛЕНИЕ/СПЕЦИАЛЬНОСТЬ 43.03.03 Гостиничное дело направленность
(профиль) образовательной программы «Гостиничная деятельность»

Выпускная квалификационная работа, выполненная на тему:

«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА В ГОСТИНИЦЕ»

(по материалам гостиница «ЮГ» филиал ОАО «Гостиничный комплекс «Славянка», г. Краснодар)

в соответствии с приказом ректора «О порядке размещения текстов выпускных квалификационных работ в электронно – библиотечной системе академии и проверки на объем заимствований» от 28.12.2016 г. № 1771 для сбора и проверки ВКР, **прошла** анализ в программной системе для обнаружения заимствований в учебных и научных работах.

Доля авторского текста (оригинальности) в результате автоматизированной проверки составила _____ %.

Зав. кафедрой, доцент

Н.И.Севрюгина

«10» мая 2019 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ X

Форма листа заключения заведующего кафедрой о допуске к защите выпускной квалификационной работы

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г. Краснодар)

Кафедра Технологий сервиса и деловых коммуникаций

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

заведующего кафедрой Севрюгиной Надежды Ивановны
(фамилия, имя, отчество)

о допуске к защите выпускной квалификационной работы, выполненной студентом

Беловой Ксенией Александровной
(фамилия, имя, отчество)

Выпускная квалификационная работа по содержанию, объёму, структуре и глубине проработки материала соответствует требованиям, предъявляемым ФГОС ВО от «4» декабря 2015 года № 1632 по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленность (профиль) образовательной программы «Гостиничная деятельность».

Работа допущена к защите.

Заведующий кафедрой _____
подпись

Н.И.Севрюгина
(ФИО)

«22» мая 2019 г.

