**МИНИСТЕРСТВО**

**ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края**

**«Новороссийский колледж строительства и экономики»**

Научно-методический отдел

**методические указания**

**по выполнению дипломной работы**

**для специальности**

**43.02.11 Гостиничный сервис**

Новороссийск

2019

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ  Зам. директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_\_М.А.Кондратюк  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2019г. | | ОДОБРЕНО  на заседании ЦМК дисциплин специальностей сервиса и рекламы  протокол № \_\_\_\_  от «\_\_»\_\_\_\_\_2019г.  Председатель ЦМК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.А.Достовалова | | Методические указания по выполнению дипломной работы составлены на основании ФГОС для укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм» для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», приказ Министерства образования и науки РФ № 475 от 07.05.2014 г., зарегистрирован в Минюсте регистрационный №32876 от 26.06.2014 г. | |
| CОГЛАСОВАНО  Научно-методический  совет протокол №\_\_\_  от «\_\_»\_\_\_\_\_2019г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  | |  |

**Разработчик:**

Будылдина Л.А,

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рецензент:

Достовалова Л.А..

Преподаватель НКСЭ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Содержание**

Пояснительная записка………………………………………………………………………….....…4

1 Тематика и основные направления в разработке дипломной работы…………………………..6

* 1. Общие положения……………………………………………………………………………..…6

1.2 Рекомендуемый перечень тем…………………………………………………………………...8

2 Порядок выполнения дипломной работы………………………………………………...………8

3 Основные требования к структуре и содержанию дипломной работы…………………………9

4 Критерии оценки дипломной работы…………………………………………………..…….…16

5 Оформление дипломной работы………………………………………………….……………..17

6 Защита дипломной работы……………………...…………………………………………...……23

Список рекомендованной литературы……………………………………………………………..25

Приложения………………………………………………………………………………………….28

**Пояснительная записка**

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня и качества подготовки выпускника Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части требований к уровню подготовки выпускников.

К государственной итоговой аттестации допускаются лица, успешно прошедшие все промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные рабочим учебным планом специальности и выполнившие требования, предусмотренные курсом обучения по основной профессиональной образовательной программе.

Квалификационная работа является итоговой работой студента, на основании которой Государственная аттестационная комиссия решает вопрос о присвоении выпускнику соответствующей квалификации.

Выпускная квалификационная работа призвана способствовать систематизации и закреплению знаний студента по специальности при решении конкретных задач, а также выявить уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе. Обязательное требование - соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме дипломной работы по профессиональным модулям:

* Организация обслуживания гостей в процессе проживания;
* Организация продаж гостиничного продукта
* Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг;
* Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

Учебным планом и программой подготовки студентов предусмотрена многосторонняя теоретическая и практическая подготовка специалиста к его будущей профессиональной производственной и научно-исследовательской деятельности. При этом большое значение имеют не только лекционные, семинарские, практические и лабораторные занятия, производственная практика, но и углубленная самостоятельная работа студента с научной литературой, приобретение знаний и опыта. Выполнение дипломной работы помогает расширить знания студента, усилить понимание им существа изучаемых проблем, сформировать убеждение в необходимости постоянного творческого, исследовательского развития специалиста гостиничного сервиса.

Основными задачами выполнения дипломной работы студентами являются:

* систематизация, закрепление и углубление теоретических и практических знаний;
* развитие умений и навыков работы с различными видами специальной литературы;
* применение усвоенных знаний при решении конкретных научных и практических задач;
* развитие навыков самостоятельной работы;
* овладение методами экспериментального исследования;
* применение усвоенных знаний для разработки рекомендаций по совершенствованию функционирования гостиничного предприятия;
* выявление уровня подготовленности студента к самостоятельной работе в современных условиях.

Самостоятельные научные исследования требуют к себе серьезного и вдумчивого отношения, систематической и углубленной работы. Выполняя работу по выбранной теме, студент должен умело использовать полученные специальные теоретические знания, закрепить и расширить их. В этом отношении большое значение имеют подбор и детальное изучение литературных и справочных источников, изучение опыта работы учреждений, фирм, специализирующихся в области социально-культурной деятельности и, в частности, индустрии гостеприимства. В процессе выполнения работы студент приобретает необходимые специалисту навыки: умение отбирать и критически оценивать нужный материал, пользоваться специальной литературой, анализировать имеющиеся данные, сопоставлять факты, разрабатывать методику и проводить научный эксперимент, делать теоретические и практические выводы.

1. **Тематика и основные направления в разработке дипломной работы**

**1.1 Общие положения**

Данные методические указания являются методическим пособием по выполнению и оформлению выпускной квалификационной работы для студентов специальности по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (очной и дистанционной формы обучения).

Выпускная квалификационная работа выполняется на реальных материалах конкретной организации. При выполнении работы студенту необходимо:

* расширить теоретические и практические знания на основе изучения специальной литературы по выбранной теме;
* овладеть современными методами исследований при проведении аналитических расчетов;
* обобщить полученные данные и на их основе сформулировать корректные выводы, обосновать предложения для внедрения в практику работы организации.

Исследование выполняется на достоверном фактическом материале. Качество выполнения выпускной квалификационной работы зависит от того, насколько студент овладел навыками сбора исходной информации, ее обработки и анализа, а также от его способности формулировать научно обоснованные выводы предлагаемых решений.

Работа над дипломным исследованием осуществляется в соответствии с графиком написания и оформления дипломной работы (см. *Приложение А*).

В соответствии с учебным планом подготовки специалис­та студенты завершают свое обучение защитой дипломной работы по теме, которая лежит в области индустрии гостеприимства.

Выполненная дипломная работа должна соответствовать следующим требованиям:

1. Тема должна быть актуальна для современной отрасли гостиничного сервиса.
2. В работе должен быть представлен критический анализ монографической и периодической литературы по теме, должна быть дана характеристика современного состояния исследуемой проблемы с учетом теоретической и практической значимости темы.
3. Должны быть четко определены предмет исследования, цели и конкретные задачи данной работы.
4. Должны быть обобщены результаты исследования и обоснования выводов.
5. Работа должна содержать разработку практических рекомендаций по совершенствованию эффективности оказания гостиничных услуг.
6. Должны быть определены линии дальнейшего исследования данной проблемы.
7. Работу следует оформить в соответствии с общепринятыми требованиями.

При написании дипломной работы студент приобретает необходимые умения и навыки: планирования, сбора информации, работы с научной литературой и картографическими материалами, отбора информации, логичного построения текста, правильного оформления. Дипломная работа призвана показать высокий уровень компетентности у студента научно-исследовательских качеств и умений. В рамках работы студент должен раскрыться как исследователь: в ходе изучения проблемы не только проводится констатация фактов, их характеристика, анализ литературы, но и обосновываются выводы, вырабатываются конкретные практические предложения по решению выбранной проблемы. Реализация этих предложений может быть решена в рамках подготовки дипломной работы, в период производственной практики.

Дипломная работа должна, с одной стороны, носить обобщающий характер, представляя собой своеобразный итог подготовки студента, с другой — должна явиться совершенно конкретным исследованием на определенную тему, быть нацеленной на решение какой-либо проблемы.

Основой для выполнения дипломной работы служит весь комплекс общенаучной и специальной как теоретической, так и практической подготовки студента. Выполнению дипломной работы предшествует преддипломная практика, являющаяся прямым источником материала для выпускной квалификационной работы.

Дипломная работа может способствовать обобщению и углублению полученных знаний студентом, а также совершенствованию навыков самостоятельной работы.

Одно из главных требований, предъявляемых к данному виду работ, — их исследовательский характер. Написание комплексного дипломного сочинения, посвященного какой-либо современной проблеме гостиничного сервиса в стране (регионе), позволяет вносить элементы новизны в исследование.

Студент в дипломной работе должен продемонстрировать глубокое, всестороннее знание предмета исследования — проблемы, на которые направлена его познавательная деятельность.

Своей дипломной работой выпускник должен показать понимание концептуальных основ туристскойдеятельности, их место целостной экономической системе регионального или общегосударственного уровня.

Автор дипломного сочинения должен обладать знаниями, достаточными для аналитической оценки, выбора и реализации программы, соответствующей уровню развития региона (страны), а также требованиям общества; должен ясно, логично излагать содержание материала, используя научную терминологию, уметь обосновывать свою точку зрения.

**1.2 Рекомендуемый перечень тем**

Для успешного завершения процесса обучения в колледже важное значение имеет правильный выбор темы для дипломного исследования.

Тематика дипломных работ должна быть актуальной и соответствовать современному состоянию и перспективам развития индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса в частности. Темы дипломных работ должны соответствовать рекомендуемой примерной тематике дипломных работ (см . Приложение Б)

Темы дипломных работ могут быть связаны с программой производственной (профессиональной) практики студента, а для лиц, обучающихся по дистанционной форме – с их непосредственным местом работы.

Тематика дипломных работ и их руководители оформляются по представлению председателя цикловой методической комиссии не позднее одной недели с начала периода подготовки дипломной работы. Тематика дипломных работ разрабатывается преподавателями - руководителями дипломным исследованием, рассматривается и принимается на заседании Цикловой комиссии, утверждается заместителем директора по учебной работе.

Тематика дипломных работ, требования к ним и рекомендации по их выполнению доводится до сведения студентов перед началом преддипломной практики. Темы дипломных работ предлагаются студентам на выбор. Студент имеет право выбрать одну из заявленных Цикловой комиссией тем.

1. **Порядок выполнения дипломной работы**

Процесс выполнения выпускной квалификационной работы включает следующие этапы:

* ознакомление с основными требованиями, предъявляемыми к написанию выпускной квалификационной работы;
* выбор и закрепление темы;
* составление плана исследования и согласование его с руководителем;
* подбор и изучение литературных источников и нормативных актов по выбранной тематике;
* сбор и анализ практического материала, оценка его достоверности;
* написание и оформление выпускной квалификационной работы;
* подготовка к защите;
* защита выпускной квалификационной работы.

**3 Основные требования к структуре и содержанию дипломной работы**

Дипломная работа по своей структуре включает в себя введение, как правило три главы(каждая глава имеет не более двух-трех параграфов), выводы по каждой главе, заключение, список литературы, приложения.

Успех работы студента во многом зависит от правильного выбора темы.

Тему дипломного исследования следует выбирать очень серьезно. Обычно выпускная квалификационная работа преемственно связана с курсовыми работами, выполненными студентами на предшествующих курсах. Затягивать процесс определения с темой дипломной работы нежелательно, ибо это сокращает время, отведенное для написания выпускной квалификационной работы.

Тема выпускной квалификационной работы должна согласовываться с научным руководителем, и, конечно, с представителем организации, где студент будет проходить преддипломную практику.

Тема выпускной квалификационной работы должна быть в той или иной мере знакома студенту. Лучше всего, если она будет служить продолжением его курсовой или научной работы. В этом случае выпускник уже к началу работы будет знаком с основными литературными и нормативными источниками, будет представлять себе основные аспекты, место данной проблемы в деятельности организаций. Разумеется, тема выпускной квалификационной работы – не просто повторение темы курсовой работы. Она характеризуется большей определенностью, широтой охвата, а главное - глубиной раскрытия проблемы.

Выпускная квалификационная работа может быть посвящена какой-либо важной практической и теоретической проблеме, она должна быть тесно увязана с практическими интересами организации, по материалам которой выполняется работа.

Изменения в утвержденную тему в случае необходимости могут быть внесены только по согласованию с научным руководителем и по специальному решению цикловой методической комиссии. Произвольное изменение темы не допускается. Утвержденная тема выпускной квалификационной работы, сведения о научном руководителе предоставляются не позднее, чем за два месяца до защиты работы.

Под руководством научного руководителя составляется план (содержание) дипломного проекта, который должен соответствовать выбранной теме исследования.

Рекомендуется следующая структура выпускной квалификационной работы (см. приложение В):

* содержание,
* введение,
* аналитическая часть,
* научно–методическая часть,
* разработка и обоснование предложений,
* заключение,
* список литературы,
* приложения.

Объем выпускной квалификационной работы 50-70 страниц машинописного текста, без приложений.

Титульный лист является первым листом дипломной работы и включается в общую нумерацию. Номер на титульном листе не проставляется. Переносы на титульном листе не допускаются. Титульный лист содержит следующие реквизиты:

* наименование министерства, в состав которого входит учебное заведение;
* полное наименование учебного заведения и наименование специальности;
* наименование вида документа;
* сведения о составителе документа;
* оценка преподавателя-руководителя дипломной работы;
* сведения о преподавателе-руководителе работы;
* сведения о лице, ответственном за Нормоконтроль в колледже;
* город и год выполнения дипломной работы;

Параметры страницы титульного листа:

* левое поле – 30 мм;
* верхнее и нижнее поля – 20 мм;
* правое поле – 15 мм.

Образец титульного листа представлен в Приложении Г.

**Содержание** должно быть предельно подробно и включать все заголовки (рубрики), имеющиеся в тексте. Содержание начинается с новой страницы (листа). В нем перечисляются заголовки, приводимые в выпускной квалификационной работе, и указываются номера страниц, на которых они помещены.

**Во введении** дается обоснование выбранной темы: излагается актуальность (соответствие темы современным требованиям развития гостиничного сервиса во взаимосвязи с практикой, существующей в организации). Формулируются цели исследования, а также указываются конкретные задачи, которые предстоит решить в процессе достижения поставленных целей. Это обычно делается в форме перечисления (изучить…., установить….., выяснить….., описать…и т.п.) Решение поставленных задач составляет содержание разделов и подразделов выпускной квалификационной работы. Указывается объект исследования, т.е. организация (предприятие), на базе которой выполняется выпускная квалификационная работа и ее виды деятельности. Описываются методы и инструментарий исследования. Во введении можно обозначить практическую значимость исследования с точки зрения автора.

Основной текст составляется в соответствии с принятым оглавлением и занимает основную часть объема работы. Название глав и разделов (параграфов) в оглавлении должно в точности соответствовать таковым в тексте. Следует стремиться давать четкие и точные названия глав, отражающие основную суть их содержания. Каждая глава должна заканчиваться выводами (четко и лаконично сформулированными).

Количество глав, параграфов в них не может быть рекомендовано, так как зависит от специфики той или иной проблемы. Каждый пара­граф должен быть не менее 10-12страниц.

**Аналитическая часть (глава первая)** включает обзор теоретических и практических аспектов состояния проблемы и уровня решения основных вопросов выбранной темы.

Первая глава дипломной работы, как правило, отражает теоретиче­ские аспекты исследуемой проблемы. В ней автор дипломной работы должен отразить состояние исследуемой проблемы; придать определенность используемому поня­тийному аппарату; обосновать собственную позицию по отношению к разрешению постав­ленной в дипломной работе проблемы.

Здесь дается изложение теоретического материала, выполняющего методологическую функцию, по данным обзора научной и специальной литературы, анализируются различные подходы специалистов - теоретиков и практиков - к исследуемой проблеме.

Теоретические основы проблемы, поставленной в работе, должны основываться на работах специалистов в области сервиса, теории и технологии социально-культурного сервиса и туризма, менеджмента, маркетинга, предпринимательской деятельности, организации производства и др., а также на нормативных актах государственных и местных органов управления. Причем, наиболее значимые вопросы классического менеджмента, маркетинга, теории организации, в применении к сфере социально-культурного сервиса и туризма, должны рассматриваться с точки зрения прикладных аспектов этих областей знаний. Завершая теоретическую часть, студент должен обосновать свою точку зрения на теоретические и методологические подходы к решению поставленных во введении задач. Обращение в тексте дипломной работы к источникам информации обязательно должно сопровождаться ссылками.

Научно-методическая часть (глава вторая) должна освещать вопросы методического обеспечения исследования, научные подходы к изучению и решению поставленных проблем.

**Вторая глава дипломной работы** должна содержать результаты анализа и исследований, направленных на выявление современного положения в изучаемой области, проблем ресурсного обеспечения и реального функционирования базовой организации, интересов и предпочтений потенциаль­ных и реальных потребителей услуг и т.д. Прово­димый анализ обусловлен логикой поставленных в исследовании задач и готовит механизм решения поставленной проблемы, создание которого базируется на ре­зультатах теоретического исследования (полученных в первой главе), и констатирующего этапа, результаты которого излагаются во второй главе. В научно-методической части целесообразно исследовать внешнюю и внутреннюю среду, хозяйственную, культурно-творческую деятельность конкретного гостиничного предприятия.

Анализ внешней среды должен содержать:

* социально-экономические, правовые, количественные и качественные характеристики предприятий окружения и влияния (государственных органов управления, финансовых институтов, конкурентов, поставщиков, общественных организаций, географических соседей и т.д.);
* изучение рынка предложения аналогичных социально-культурных и туристских услуг в Краснодарском крае
* исследование потребительского спроса на предлагаемые или планируемые к внедрению услуги.

Анализ внутренней среды должен содержать исследование важнейших характеристик базы исследования, основные организационно-экономические характеристики базового предприятия (организации), на материалах которого выполняется дипломная работа, а именно:

* название и организационно-правовая форма, краткая история развития, основные и дополнительные виды деятельности, технический уровень оснащенности, обеспеченность компьютерной техникой, качество предоставляемых услуг, характеристики объема услуг и др.;
* организационную структуру управления, функциональные связи и зависимости между подразделениями; характеристику процесса управления, кадровый профессиональный состав работающих, структура затрат на производство предоставляемых услуг, принятую систему планирования, учета и контроля.

Аналитическая часть заканчивается выявлением основных проблем деятельности организации и (или) определением направленности мероприятий по совершенствованию тех аспектов деятельности, которые этого требуют, постановкой задач по созданию социально-культурной программы (проекта) или дополнительной услуги, расширяющей сервисную деятельность исследуемой организации.

**Самостоятельным разделом выпускной квалификационной работы должна быть разработка и обоснование предложения (глава третья).**В последующей, завершающей главе или разделе дипломной работы представля­ется конкретный продукт деятельности будущего специалиста, воплощенный в различных формах: социально-культурном проекте, программе, методических рекомендациях, ме­тодиках и технологиях и т.д., выбор которых обусловлен спецификой той области знаний и практики, которой посвящена дипломная работа. Это означает, что практическая частьвключает разработку и реализацию комплекса мероприятий, определенных в аналитической части.

Разработанные социально-культурный проект или программа, новый туристский продукт, бизнес-план или дополнительные услуги по расширению деятельности существующей гостиничной организации должны быть подробно раскрыты по содержанию, целесообразности введения и результативности осуществления. Данные мероприятия должны быть направлены на разрешение выявленных проблем, повышение эффективности управления, прибыльности, повышения организационного, социального, культурно-творческого, экономического уровня развития предприятия социально-культурного сервиса и туризма, его конкурентоспособности, улучшения имиджа.

**Заключение** должно содержать оценку результатов работы с точки зрения их соответствия требованиям полученного задания. Излагаются выводы и предложения, которые в сжатом виде отражают содержание всей работы, ее сущность, теоретическое и практическое значение. Обобщаются все полученные по итогам работы результаты, характеризующие состояние предмета исследования в конкретной организации, а затем даются предложения (рекомендации). Задача заключения – подведение итогов всей работы, поэтому, как правило, здесь не даются ни новые фактические данные, ни новые теоретические положения, о которых не было речи в основных главах. Заключение содержит общие выводы автора, может указывать на дальнейшее развитие изучавшегося явления. Крайне важно проследить, чтобы на все вопросы, которые были сформулированы в задании, во введении, был дан ответ в заключении. В заключении указывается, чем завершена работа. Это могут быть:

* анализ с выводами и рекомендациями;
* расчеты планов, прогнозов, норм, нормативов и т.п.;
* нахождение резервов производства;
* привязка типовой методики к конкретным условиям организации или ее распространение на новую сферу применения;
* разработка или уточнение методики решения исследуемых проблем, установление задач, закономерностей, требований, принципов и т.п.;
* совершенствование экономических механизмов, порядка расчета показателей, норм, нормативов и т.п.
* отдельные предложения по улучшению практики учета, контроля, анализа, планирования, нормирования, организации, стимулирования труда, управления;
* прочие результаты.

Четкое и логичное изложение вопросов выбранной темы – одно из требований, предъявляемых к выпускной квалификационной работе. Перед каждым разделом или подразделом должна быть поставлена совершенно конкретная цель. При этом нужно следить за тем, чтобы содержание раздела точно соответствовало его цели и названию.

**Сбор практического материала** - один из наиболее ответственных этапов подготовки выпускной квалификационной работы. Студенту необходимо тщательно продумать, какой именно фактический материал необходим для исследования. Во время практики необходимо собрать статистический материал, сделать нужные выписки из служебной документации предприятия, изучить действующие инструкции, методические указания, нормативные документы, постановления, регламентирующие работу предприятия. Собранную информацию необходимо обобщить, определить ее достоверность и достаточность для подготовки выпускной квалификационной работы.

Успешный сбор практического материала зависит от того, насколько четко студент представляет направление работы и какой результат предполагает получить. Перечень основных документов необходимых для изучения работы организации включает:

* учредительные документы и устав организации (в копии);
* бухгалтерская отчетность;
* синтетические и аналитические регистры бухгалтерского учета (при необходимости детализировать информацию);
* другие данные, вытекающие из темы выпускной квалификационной работы.

Перед студентом также стоит задача подобрать литературу, изучить ее, освоить идеи, необходимые для дипломного исследования. Лучше всего библиографические записи вести на отдельных листах или карточках, на одной стороне листа с полями. Они должны содержать основные библиографические сведения об источнике (фамилию и инициалы автора, название работы, место, издательство и год издания, количество страниц; для статей – название журнала, сборника и страницы), а также дополнительные пометки: записи о содержании, ценности материала и возможности их использования в соответствующем разделе дипломного проекта. Такую выписку в случае необходимость можно легко разрезать, вклеить в рукопись без дополнительной переписки и многократно использовать. По мере накопления выписок их раскладывают (по папкам, конвертам) в порядке расположения материала согласно плану.

В список литературы следует включить все использованные источники по форме, определенной ГОСТ 7.1 – 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

**Этапы и сроки конкретного исследования отражаются в задании на выполнение выпускной квалификационной работы.** Задание утверждается председателем предметной цикловой комиссии, где указываются сроки начала работы и ее окончания. Задание выдается до выхода на преддипломную практику, оно определяет весь процесс дальнейшей работы студента по теме выпускной квалификационной работы. На его основе студент по согласованию с научным руководителем составляет календарный план выполнения выпускной квалификационной работы. После получения задания и его согласования, студент самостоятельно приступает к его выполнению.

**Руководитель выпускной квалификационной работы:**

* выдает студенту задание на выпускную квалификационную работу;
* контролирует все стадии подготовки и написания работы вплоть до её защиты;
* оказывает практическую помощь в разработке плана работы, выборе методики проведения исследования;
* проводит предусмотренные графиком консультации со студентом;
* осуществляет систематический контроль хода выполнения работы в соответствии с разработанным планом, информирует кафедру в случае несоблюдения студентом установленного календарного графика;
* читает и корректирует по мере готовности разделы выпускной квалификационной работы, оценивает содержание выполненной работы;
* проводит оценку качества выполнения выпускной квалификационной работы в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями и дает согласие на представление работы к защите;
* консультирует при подготовке студента к предзащите и защите выпускной квалификационной работы.

Контроль работы студента, проводимый руководителем, дополняется контролем со стороны председателя цикловой методической комиссии.

**4 Критерии оценки выпускной квалификационной работы**

При определении окончательной оценки по защите выпускной квалификационной работы учитываются:

* степень новизны и оригинальности принимаемых решений;
* доклад выпускника по каждому разделу работы;
* ответы на вопросы;
* отзыв руководителя.

Защита дипломной работы оценивается по пятибалльной системе.

«Отлично» оценивается защита студента за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, грамотно отвечает на поставленные вопросы, используя профессиональную лексику. Может обосновать точку зрения по проблеме. Отличная оценка предполагает грамотное логическое и аргументированное изложение ответа, качественное внешнее оформление дипломной работы в соответствии с требованиями стандарта по оформлению. При выполнении дипломной работы использован достаточный объем научной, учебной, специальной и нормативной литературы.

«Хорошо» выставляется, если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в разработанной дипломной работе, осознанно применяет знания для ответа на поставленные вопросы, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа, а также оформление дипломной работы имеют отдельные неточности. При выполнении дипломной работы использован достаточный объем научной, учебной, специальной и нормативной литературы.

«Удовлетворительно» оцениваются знания, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его при ответе неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, но умеет доказательно обосновать свои суждения. Внешнее оформление дипломной работы имеют отдельные неточности, а также при ее выполнении использован не достаточный объем научной, учебной, специальной и нормативной литературы.

«Неудовлетворительно» оцениваются знания студента, который имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, а при выполнении дипломной работы использован не достаточный объем научной, учебной, специальной и нормативной литературы.

**5 Оформление выпускной квалификационной работы**

Пояснительная записка должна быть написана или отпечатана на одной стороне стандартных листов писчей бумаги формата А4 /297x210 мм/; с левой стороны оставляют поля шириной 20 мм для брошюровки, а сверху, справа и снизу оставляют поля 5,0 мм с обязательной основной надписью на каждом листе записки. Страницы должны быть пронумерованы и сброшюрованы;

- первая страница представляет собой титульный лист установленного образца с содержанием записки

При написании выпускной квалификационной работы студенту не следует забывать о стиле изложения. Язык исследования должен быть точным, ясным, не допускать двусмысленного толкования. Студент обязан, умело использовать научную терминологию, не увлекаться чрезмерным употреблением "наукообразных" слов и оборотов.

Напечатанная выпускная квалификационная работа тщательно проверяется, все цитаты и цифровой материал сверяются. Автор несет полную ответственность за все опечатки как в собственном тексте, так и в цитатах и в научном аппарате.

Опечатки не только создают неблагоприятное впечатление об авторе работы, характеризуя его небрежность, подчас граничащую с научной недобросовестностью, но и могут серьезно исказить его мысли.

Не допускаются сокращения слов, кроме установленных правилами русской орфографии, соответствующими государственными стандартами. Не допускается применение оборотов разговорной речи, техницизмов, профессионализмов. Не следует использовать для одного и того же понятия различные термины, близкие по смыслу (синонимы), а также иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке. Не следует сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в таблицах и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки.

Основной текст работы следует делить на разделы и подразделы. При делении текста необходимо, чтобы каждый раздел и подраздел содержал законченную информацию, выводы автора. Разделы, подразделы должны иметь заголовки, которые четко и кратко отражают содержание разделов, подразделов. Заголовки разделов, подразделов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Расстояние между заголовком и текстом, между заголовками раздела и подраздела — два интервала. Нельзя отделять текст от заголовка.

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

*Пример*

1 Типы и основные модели международного разделения труда

1.1

1.2 *Нумерация пунктов первого раздела работы*

1.3

2 Особенности миграции рабочей силы в Западной Европе

2.1

2.2 *Нумерация пунктов второго раздела работы*

2.3

Если раздел состоит из одного подраздела, то подраздел не выделяется. Каждый структурный элемент выпускной квалификационной работы (введение, разделы, заключение, список литературы, приложение) следует начинать с новой страницы.

Страницы выпускной квалификационной работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц работы. Номер страницы на титульном листе не проставляют. Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц отчета. Иллюстрации и таблицы на листе формата А3 учитывают как одну страницу.

**Иллюстрации** (чертежи, графики, схемы, диаграммы) в выпускной квалификационной работе следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные, на все из них должны быть даны ссылки. Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например, Рисунок 1.1. Иллюстрации, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом: Рисунок 1 — Процесс бронирования.

Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Рисунок А.3. При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации, «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела.

**Таблицы** применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире. Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят. Над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы не приводят, то в ней ставят прочерк. Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумерование таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Если в документе одна таблица, то она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица В.1», если она приведена в приложении В. 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. Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте. Не допускается отрыв заголовка таблицы от ее содержания.

**Уравнения и формулы** следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Если уравнение не умещается в одну строку, то оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (х), деления (:), или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют. Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле. Формулы следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей курсовой работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

##### Пример

А=а:b. (1)

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках. Например, «расчет данного показателя приведен в формуле (1)». Допускается нумерация формул в пределах раздела. В этом случае номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой, например (3.1).

При написании работы следует избегать подробного изложения общеизвестных положений, многословия. Если в выпускной квалификационной работе приведены цитаты, заимствования, данные из каких-либо отчетов, решений, постановлений, законодательства и т.д., то необходима ссылка на соответствующий источник по действующим правилам. Выпускная квалификационная работа не должна быть переполнена цитатами, которые плохо связаны между собой. Лучше содержание больших цитат давать в пересказе с указанием на источник. Примечания и сноски на источники информации выносятся под черту в нижней части страницы. В сноске указываются автор, название работы, название журнала или издательства, год издания, номер журнала, страницы, на которой содержатся цитируемые сведения. Перенос сносок на другие страницы не рекомендуется. Ссылки на используемую литературу обязательны. Особое внимание следует обратить на точность и правильность цитирования. При нескольких ссылках на один источник на одной и той же странице, если они идут подряд, достаточно, не повторяя его названия, написать: Там же. С. такая-то.

**Список литературы** оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание: Общие требования и правила составления». Список литературы оформляется в алфавитном порядке и хронологической последовательности издания (одним автором). Список электронных ресурсов оформляется в соответствии с ГОСТ 7.82-2001 «Библиографическая запись. Библиографическое описании электронных ресурсов». См. приложение В. Все издания, на которые сделаны ссылки, должны обязательно отражаться в списке литературы. Список литературы может включать большее количество использованной литературы.

**Приложение** оформляют как продолжение дипломного проекта на последующих ее листах. В тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение», его обозначения и степени. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой. Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, 3, Й, 0, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность. Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А». Приложения должны иметь общую с остальной частью документа сквозную нумерацию страниц.

**Требования к презентации дипломной работы**

Для качественного выполнения работы необходимо соблюдать критерии оценки результатов представленных работ в презентации Power Point:

Полнота изложения информации:

- формулировка темы, указание авторства;

- формулировка цели исследования;

- ясность структуры темы - содержание;

- прослеживается логичность изложения темы по тексту;

- выделение существенных вопросов темы;

- глубина и содержательность раскрываемой темы (проблемы);

- результаты и выводы получены и соответствуют поставленной цели;

- использованные ресурсы указаны на последнем слайде.

Качество выполнения:

- разнообразие видов предоставления информации (графики, гистограммы, фотографии, таблицы, схемы, рисунки и т.п.);

- простота восприятия (дозированность информации);

- количество символов на слайде (от этого зависит желание читать текст);

- единый стиль презентации;

- оригинальность идеи представления информации;

- не более два-три предложений на слайде.

Сложность:

- уровень используемого программного обеспечения (использование flash-анимации, программ обработки графики и т.п.);

- навигация (удобство перехода при просмотре - гиперссылки, управляющие кнопки);

- анимация (не развлечение, а метод передачи информации, как средство привлечения и удержания внимания);

- степень мультимедийности в целом.

Общий вид:

- соблюдена стилистика текста;

- грамотность текста;

- соблюдены правила дизайна (гармония цветовой палитры и сочетания текста и фона);

- учтен размер используемых шрифтов (от этого зависит физическая возможность прочитать текст);

- смена слайдов по времени (успеть увидеть, прочитать, осмыслить).

Структура презентации - общий объем слайдов – не менее семи:

- первый слайд – титульный лист, в котором отражена принадлежность к образовательному учреждению (колонтитул), тема работы, ФИО студента, ФИО руководителя, год;

- второй слайд – введение, которое содержит актуальность темы, поставленные цели и задачи работы;

- третий-шестой слайды распределяются равномерно на основные части работы;

- седьмой слайд – заключение, которое отражает основные выводы

**6 Защита дипломной работы**

Законченная выпускная квалификационная работа подписывается студентом-дипломником. Студент начинает подготовку к защите выпускной квалификационной работы.

За три недели до защиты организуется предварительная защита. На предварительную защиту студент должен представить текст выпускной квалификационной работы, подготовить доклад и презентацию, выполненную в редакторе «Microsoft PowerPoint». Время доклада - не более семи мин.

К предзащите принимаются только работы, допущенные научным руководителем. На ней присутствуют все преподаватели и сотрудники выпускающей цикловой методической комиссии. Студенты, не прошедшие предзащиту в указанный срок, к защите выпускной квалификационной работы не допускаются.

Замечания, сделанные по структуре и содержанию работы, учитываются студентом под контролем научного руководителя. Выпускная квалификационная работа не допускается к предварительной защите, если:

* не имеет практического разбора проблем организации и не отвечает требовани­ям, изложенным в данных методических указаниях;
* отсутствует предмет защиты, выводы носят декларативный характер;
* студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы, в ответах допускает существенные ошибки;
* в отзыве руководителя и нормоконтроля имеются существенные критические замечания.

После предварительной защиты работа представляется руководителю для получения отзыва. Каждый дипломник получает на свой работу отзыв научного руководителя, а также внешнюю рецензию специалиста, имеющего высшее образование по профилю специальности. Рецензия должна обязательно содержать оценку выпускной квалификационной работы по пятибалльной шкале.

В отзыве научного руководителя оценивается не только дипломная работа, а характеризуется научная деятельность ее автора. При этом учитываются планомерность работы, степень самостоятельности. Оценивается уровень сформированности профессиональных качеств молодого специалиста, выявленный в ходе работы над данным научным произведением.

В заключительной части отзыва научный руководитель просит комиссию допустить данную дипломную работу к защите, считая ее выполненной.

Содержание отзыва должно быть известно дипломнику до защиты.

Выпускная квалификационная работа с отзывом руководителя и утвержденная председателем выпускающей предметной цикловой методической комиссии, не позднее, чем за две недели до начала государственных аттестационных испытаний направляется на нормоконтроль, где проходит процедуру внешнего мониторинга на соответствие рекомендациям по структуре и оформлению. Дипломная работа проходит публичную защиту, на которой присутствуют члены государственной аттестационной комиссии, представители администрации колледжа, ведущие специалисты предметной цикловой комиссии, по которой защищается данная работа.

Форма проведения защиты: академическая защита - выступление.

Сначала слово предоставляется автору дипломной работы (семь-десять минут). В своей речи он должен отметить цель, задачи работы и доложить об основных результатах, достигнутых в ходе исследования в виде презентации.

Далее членам комиссии, а также любому из присутствующих на защите предоставляется право задавать вопросы по работе ее автору.

Слово берет научный руководитель. Он дает характеристику исследовательским качествам студента.

Желающие могут принять участие в открытом обсуждении проблемы и самой работы.

Защищающемуся предоставляется право на заключительное слово.

После завершения члены комиссии коллективно решают вопрос оценки работы. При оценке работы учитыва­ются мнения научного руководителя и рецензента. Рассматривается степень творчества работы, ее новизна и оригинальность, уровень профессионализма, полезность работы для автора, студентов, специалистов в области социально-культурного сервиса и туризма, трудоемкость работы, умение автора четко, кратко, логично, рассудительно изложить суть проделанной рабо­ты, умение держаться на защите, аргументация ответов на вопросы, замечания.

По результатам защиты объявляется окончательная, (итоговая) оценка дипломной работы: отлично, хорошо или удовлетворительно.

На защите студент использует ранее написанные тезисы и презентацию, выполненную в редакторе «Microsoft PowerPoint», а также может быть представлен иллюстрированный материал, графики, диаграммы и т.д. Всю ответственность за принятые в выпускной квалификационной работе решения, правильность расчетов несет дипломник.

Презентация не должна дублировать текст доклада, а иллюстрировать и дополнять озвученную информацию. При необходимости обширные таблицы и схемы можно представить на распечатках (демонстрационных листах), которые раздаются членам комиссии перед началом доклада.

**Список рекомендованной литературы**

В список использованных источников включают описания документов упоминаемых в ссылках, а также описания документов, которые привлекались к написанию дипломной работы, но не были приведены в ссылках.

Список использованных источников должен содержать не менее 15 источников, изученных автором. При выполнении дипломной работы должна использоваться актуальная литература. Год издания использованной литературы (книги, учебники) не должен превышать 5 лет, включая год выполнения дипломной работы.

Список использованных источников включает в себя:

Нормативно-правовые акты, располагающиеся в соответствии с их юридической силой:

* международные договоры - по хронологии;
* Конституция РФ;
* кодексы - по алфавиту;
* федеральные законы - по хронологии;
* указы Президента РФ - по хронологии;
* акты Правительства РФ - по хронологии;
* акты министерств и иных федеральных органов исполнительной власти в последовательности - приказы, постановления, положения, инструкции - по алфавиту, акты - по хронологии. Должно быть указано полное название акта, дата его принятия, номер, а также официальный источник опубликования.

После нормативных документов указываются учебная, справочная литература и статьи из периодических изданий в алфавитном порядке.

Далее указываются электронные ресурсы (источники на электронных носителях - CD-ROM, материалы из INTERNET ), приведенные также в алфавитном порядке.

Завершают список неопубликованные источники: архивные документы, положения об учреждениях, их структурных подразделениях, уставы фирм и организаций, различного рода инструкции (по делопроизводству, должностные, по использованию средств организационной и вычислительной техники и т.д.), памятки по составлению документов и организации работы с ними и др. Неопубликованные источники (при их наличии) следует располагать после опубликованных в алфавитном порядке.

В дипломной работе используется сквозная нумерация для всех элементов списка использованной литературы. Обозначение каждого источника, литературного издания и др. производится арабскими цифрами.

**Рекомендованная литература для написания дипломной работы**

* 1. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ.учреждений серд.проф.образования /М.А.Ёхина. - 2-е изд.,испр. и доп. - М.: Издательский центр "Академия", 2016. - 240 с.
  2. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г.Можаева, Г.В. Рыбачек- М.: Альфа-М:ИНФРА-М, 2018 - 240 с.
  3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: Учебное пособие / А.Д. Чудновский , М.А.Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова - М.: ИД "ФОРУМ":ИНФРА-М, 2017 - 400 с.
  4. История гостеприимства: практикум:учеб.пособие / Н.Г.Можаева, М.В.Камшечко- М.: ИД "ФОРУМ":ИНФРА-М, 2019 - 120 с.
  5. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /М.А.Ёхина. - 6-е изд.,перераб. - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 240 с.
  6. Организация обслуживания гостей в процессе проживания : учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /И.И.Потапова - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 320 с.
  7. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /М.А.Ёхина. - 2-е изд.,испр. и доп. - М.: Издательский центр "Академия", 2016. - 304 с.
  8. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш.образования / Н.В.Корнеев, Ю.В.Корнеева. - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 288 с.

**Интернет-ресурсы:**

* http://www.hoteline.ru
* <http://www.goste.ru>
* http://www.hotelcentr.ru
* <http://www.hotelkosmos.ru> и др.

**Приложения**

Приложение А

Календарный план

студента Иванова Ивана Ивановича

тема дипломной работы: «ТЕМА»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование разделов и этапов дипломной работы | Сроки выполнения этапов работы | Отметка о выполнении | Примечание |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Студент - дипломник (подпись)

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г

Научный руководитель (подпись)

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Приложение Б

*Рекомендуемые темы дипломных работ*

*по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»*

1. Развитие индустрии гостеприимства в (регионе на выбор) и возможности внедрения опыта других стран.
2. Формирование фирменного стиля гостиниц.
3. Совершенствование организации службы питания в гостиницах.
4. Корпоративная культура гостинично-туристского комплекса: проблемы и рекомендации (на примере отеля).
5. Социально-психологические аспекты управления в индустрии гостеприимства.
6. Тенденции развития рынка гостиничных услуг (на примере регионов России и зарубежных стран).
7. Оптимизация процесса приема и сервиса в гостиницах.
8. Использование сети Интернет для улучшения системы обслуживания в гостиничном комплексе.
9. Разработка рекомендаций по формированию системы управления взаимоотношениями с клиентами на предприятиях гостиничного сервиса.
10. Анализ рыночных возможностей и разработка комплексного маркетинга на предприятии гостиничного хозяйства (на примере).
11. Источники инновационных возможностей в сфере социально-культурного сервиса (на при­мере предприятий размещения).
12. Роль организационной культуры в деятельности работников сферы обслуживания (на при­мере предприятий размещения).
13. Роль отдельных видов транспорта в перевозке туристов на разных направлениях: моделирование, анализ, предложения.
14. Санатории и пансионаты - роль научных исследований в совершенствовании социально-культурного обслуживания населения (практические аспекты).
15. Сертификация, ее роль в повышении качества социально-культурных и туристических услуг и их развития на международном, региональном и национальном уровнях – на примере регионов России.
16. Уровень комфорта как комплексный критерий систем классификаций гостиниц на примере предприятий размещения региона: опыт, практика, рекомендации.
17. Формирование конкурентных преимуществ объектов на основе их ценности в социально-культурном сервисе и туризме на примере предприятий размещения.
18. Совершенствование управления в организации обслуживания в гостиницах.
19. Управление инновациями на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
20. Управление современными компьютерными технологиями в гостиничном сервисе.
21. Управление трудовой мотивацией работников гостиницы.
22. Управлением качеством гостиничных услуг.
23. Анализ и развитие кадрового потенциала организации.
24. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.
25. Пути совершенствования применения информационных технологий на предприятиях (организациях) размещения.
26. Зарубежный опыт применения информационных технологий на предприятиях (организациях) гостиничного сервиса и туризма и возможности его использования в Российской Федерации.
27. Внедрение информационных систем бронирования в индустрии социально-культурного сервиса и туризма.
28. Разработка рекламного продукта предприятия (организации) социально-культурного сервиса и туризма.
29. Мотивации персонала как залог успешной работы предприятия (организации) индустрии гостеприимства.
30. Роль человеческих ресурсов в развитии индустрии гостеприимства (на примере гостиничных предприятий).
31. Профессиональные качества работников сервисных служб (на примере…).
32. Гостеприимство: законы, стратегия, тактика (на примере…).
33. Проблемы прогнозирования развития гостиничного фона (на примере…).
34. Проблемы управления современными гостиничными комплексами (на примере…).
35. Использование современных компьютерных технологий в гостиничном сервисе (на примере…).
36. Современные технологии в гостиничном сервисе.
37. Анализ моделей организации гостиничного сервиса в России и в мире.
38. Перспективы развития средних и малых гостиниц ( на примере…..).
39. Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации до 2020 года.
40. Социально-экономические проблемы развития отечественного (или зарубежного) туризма.
41. Процессы глобализации в мировой индустрии гостеприимства и туризма.
42. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства и туризма.
43. Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства: понятие, факторы и модели.
44. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства (туруслуг).
45. Маркетинг рынка образовательных услуг в сфере индустрии гостеприимства и туризма.
46. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
47. Креативный маркетинг гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия (бизнеса).
48. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии. гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).
49. Оценка производительности труда и пути ее повышения на предприятиях индустрии гостеприимства.
50. Организация подготовки и переподготовки управленческих кадров для индустрии гостеприимства и туризма.
51. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
52. Компетенции персонала предприятий индустрии гостеприимства и туризма: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.
53. Развитие малых форм предпринимательства в индустрии гостеприимства: отечественный и зарубежный опыт.
54. Риск-менеджмент как часть управления коммерческой деятельностью предприятия гостиничного и ресторанного хозяйства.
55. Оптимизация управленческой структуры предприятий индустрии гостеприимства.
56. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и ее совершенствование
57. Управление материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
58. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном, ресторанном и туристическом бизнесе.
59. Эффективность использования материальных, трудовых, финансовых и информационных ресурсов в гостиничном (ресторанном или туристском) предприятии.
60. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания в гостиничных (ресторанных) предприятиях.
61. Организация обслуживания гостей в гостиничных (ресторанных) предприятиях и ее совершенствование.
62. Системы обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства и туризма и их эффективность.
63. Управление службой безопасности на гостиничном предприятии.
64. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

Приложение В

Примерная структура выпускной квалификационной работы

##### Введение …………………………………….…………………………………………………..………3

1. Роль профессионального развития в повышении качества работы персонала отеля …………....5

* 1. Профессиональное развитие персонала как элемент качества …………………....................5
  2. Кадровые проблемы отечественной гостиничной отрасли ………………………………....10

1.3. Тренинг как эффективная форма подготовки специалистов ………………………...……... 15

1.4. Мотивация персонала гостиничного предприятия …………………………………………..28

2. Анализ деятельности и особенности функционирования гостиничного предприятия.…….....21

2.1. Анализ гостиничной базы региона …………………………………………………………...…21

2.2. Условия функционирования МУП «Гостиничный комплекс «Восток» ………...………….26

2.3. Анализ кадровой политики предприятия ……………………………………..………….……..34

3. Пути совершенствования кадровой политики гостиничного предприятия ……………………..42

3.1. Создание службы управления качеством работы персонала …………………………...……..42

3.2. Потенциальные пути развития персонала МУП «Гостиничный комплекс «Восток» ….. …..46

3.3. Внедрение должности менеджера по развитию персонала ………………………….…………50

3.4. Оценка эффективности обучения персонала отеля ……………………………….……….. …..59

Заключение …………………………………………………………………….………………….........63

Список литературы ………………………………………………………………………...…….........66

Приложения …………………………………………………………………………..…...…………...67

Лист замечаний…………………………………………………………………………………………70

Приложение Г

**МИНИСТЕРСТВО**

**ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края**

**«Новороссийский колледж строительства и экономики»**

**Специальность 43.20.11 «Гостиничный сервис»**

#### **ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

**На тему:** «(тема из задания на дипломную работу)»

Выполнил студент группы ГС-..... Иванов И.И.

Руководитель работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Петрова И.П.

*(подпись)*

Нормоконтроль\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Сидорова В.П.

*(подпись)*

**НОВОРОССИЙСК 2019**