

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по подготовке и прохождению
государственной итоговой аттестации

основной профессиональной образовательной программы
43.02.11 Гостиничный сервис

Челябинск 2020

Методические рекомендации печатаются по решению Педагогического совета Многопрофильного колледжа ИСТиС ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)» № 1, протокол № 1 от «28» августа 2020 г.

Составитель: Сарсынбаева А.А., преподаватель Многопрофильного колледжа ИСТиС ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)»

Рецензент: Швецова О.А., специалист по УМР Многопрофильного колледжа ИСТиС ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)»

Методические рекомендации по подготовке и прохождению государственной итоговой аттестации являются частью учебно-методического комплекса (УМК) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Методические рекомендации предназначены для студентов специальности 43.02.11 Гостиничный сервис по подготовке и проведению государственной итоговой аттестации.

В методических рекомендациях изложены требования, предъявляемые на государственной итоговой аттестации, направленные на выявление готовности к профессиональной деятельности выпускников специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Методические рекомендации составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Методические рекомендации адресованы студентам очной формы обучения.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
2 ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	9
2.1 Критерии оценки уровня и качества подготовки выпускников	11
2.2 Основные стадии разработки выпускной квалификационной работы	11
2.2.1 Выбор и утверждение темы выпускной квалификационной работы	11
2.2.2 Составление плана выпускной квалификационной работы	13
2.2.3 Структура выпускной квалификационной работы	13
2.2.4 Изучение литературы и нормативно-правовых источников.....	22
2.2.5 Написание выпускной квалификационной работы.....	24
2.2.6 Контроль готовности выпускной квалификационной работы.....	25
2.2.7 Основные требования к оформлению текста ВКР	27
2.3. Требования к защите выпускной квалификационной работы	31
3. ПРИСВОЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ.....	35
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	36
ПРИЛОЖЕНИЯ	37
ПРИЛОЖЕНИЕ А Титульный лист к выпускной квалификационной работе...	38
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Форма задания к выпускной квалификационной работе	39
ПРИЛОЖЕНИЕ В Примерная тематика выпускных квалификационных работ.....	41
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Требования к электронной презентации.....	43
ПРИЛОЖЕНИЕ Д Отзыв на выпускную квалификационную работу	44
ПРИЛОЖЕНИЕ Е Рецензия на выпускную квалификационную работу	45

ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации предназначены для студентов Многопрофильного колледжа ИСТиС ЮУрГУ (НИУ) последнего года обучения по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

В настоящих методических рекомендациях отражена совокупность требований к государственной итоговой аттестации (далее ГИА), содержание и форма ее проведения, критерии оценки уровня готовности к профессиональной деятельности, условия подготовки и процедура проведения ГИА.

В методических рекомендациях изложены общие требования к защите выпускной квалификационной работы (ВКР), подготовка к которой базируется на нормативных правовых актах РФ в сфере образования.

Методические указания составлено на основе следующих документов:

– Федерального государственного образовательного стандарта базовой подготовки по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

– Профессионального стандарта №282н Руководитель/управляющий гостиничного комплекса, сети гостиниц в части освоения трудовых функций (ТФ) и соответствующих трудовых действий (ТД).

– Положения о государственной итоговой аттестации обучающихся в Южно-Уральском государственном университете по образовательным программам среднего профессионального образования, утв. приказом ректора от 22.03.2016 № 91.

– Программы государственной итоговой аттестации выпускников колледжа для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Подготовка и прохождение государственной итоговой аттестации состоит из следующих этапов:

- 1) распределение тем ВКР (*не позднее 20 января*);
- 2) получение задания к ВКР (*не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики*);
- 3) подготовка к ГИА (*2 недели*);
- 4) предварительная защита ВКР (*последняя неделя подготовки*);
- 5) допуск к ГИА;
- 6) защита ВКР;
- 7) присвоение квалификации;
- 8) получение диплома.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня и качества подготовки выпускника Федеральному государственному образовательному стандарту (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) в части оценки качества сформированности общих и профессиональных компетенций выпускников.

Задачей государственной итоговой аттестации является определение теоретической и практической подготовленности выпускника к выполнению видов профессиональной деятельности, соответствующих его квалификации.

ГИА проводится государственной экзаменационной комиссией по специальности, которая создается на основании Положения о государственной итоговой аттестации выпускников СПО.

Государственную экзаменационную комиссию по специальности возглавляет председатель, который организует и контролирует её деятельность, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам. Председателем ГЭК является лицо, не работающее в образовательной организации, из числа:

- руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность по профилю подготовки выпускников, имеющих ученую степень и (или) ученое звание;
- руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность по профилю подготовки выпускников, имеющих высшую квалификационную категорию;
- ведущих специалистов – представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников.

Руководитель образовательной организации является заместителем председателя ГЭК.

ГЭК формируется из преподавателей колледжа, имеющих высшую или первую квалификационную категорию и лиц, приглашенных из сторонних организаций: преподавателей других образовательных организаций, имеющих высшую или первую квалификационную категорию и представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников. Состав членов ГЭК утверждается распоряжением директором колледжа и составляет не менее 5 человек.

Государственная итоговая аттестация для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является формой заключительного этапа подготовки специалистов в колледже и представляет собой подготовку и защиту выпускной квалификационной работы.

Оценка качества подготовки выпускников осуществляется в направлении:

- оценка уровня освоения дисциплин;
- оценка уровня овладения компетенциями.

Область профессиональной деятельности выпускников:

– организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

– организация процесса предоставления услуг;
– запросы потребителей гостиничного продукта;
– процесс предоставления услуг;
– технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;

– средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;

– первичные трудовые коллективы.

На основании требований к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы 43.02.11 Гостиничный сервис менеджер быть готов к следующим видам профессиональной деятельности:

– бронирование гостиничных услуг;
– прием, размещение и выписка гостей;
– организация обслуживания гостей в процессе проживания;
– продажи гостиничного продукта;
– выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих;

и обладать компетенциями:

- | | |
|------|---|
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК6 | Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий |
| ОК8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации |
| ОК9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности |

ВПД 1	Бронирование гостиничных услуг
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
ТФ	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
В/02.6	
ВПД 2	Прием, размещение и выписка гостей
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
ТФ	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
А/01.5	
ТФ	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
В/02.6	
ВПД 3	Организация обслуживания гостей в процессе проживания
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
ТФ	Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания
А/02.5	
ТФ	Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда
А/03.5	
ТФ	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
В/02.6	
ВПД 4	Продажи гостиничного продукта
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

ТФ В/02.6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
ВПД 5	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
ПК 5.1	Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха
ПК 5.2	Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы
ПК 5.3	Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводить соответствующие организационно-технические мероприятия
ПК 5.4	Предоставлять дополнительные услуги
ТФ В/02.6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе СПО.

Необходимым условием допуска к ГИА (подготовке и защите ВКР) является представление документов, подтверждающих освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности.

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

Студент, не прошедший в течение установленного срока обучения аттестационные испытания, входящие в состав государственной итоговой аттестации, отчисляется из колледжа и получает академическую справку установленного образца. Выпускники, не прошедшие итоговые аттестационные испытания, допускаются к ним повторно не ранее следующего периода работы государственной экзаменационной комиссии.

Студентам, не проходившим итоговых аттестационных испытаний по уважительной причине, директором колледжа может быть продлен срок обучения до следующего периода работы ГЭК, но не более чем на один год. В случае изменения перечня аттестационных испытаний, входящих в состав ГИА, выпускники проходят аттестационные испытания в соответствии с перечнем, действовавшим в год окончания курса обучения.

2 ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Государственная итоговая аттестация осуществляется государственной экзаменационной комиссией (ГЭК).

Основные функции ГЭК:

- комплексная оценка уровня подготовки выпускника и соответствия его подготовки требованиям ФГОС;
- комплексная оценка сформированности профессиональных и общих компетенций;
- решение вопроса о присвоении квалификации по результатам государственной итоговой аттестации и выдаче выпускнику соответствующего диплома о среднем профессиональном образовании.

К итоговой аттестации *допускаются* студенты, выполнившие требования, предусмотренные курсом обучения по основной профессиональной образовательной программе и успешно прошедшие все промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом колледжа.

Список студентов, допущенных к ГИА, формируется заведующим учебной частью служебной запиской на имя директора Многопрофильного колледжа ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)» в срок не позднее 2 недель до проведения ГИА. Допуск студентов к ГИА объявляется распоряжением директора по колледжу.

ВКР должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) предприятий, организаций, инновационных компаний, высокотехнологичных производств или образовательных организаций.

Выполненная выпускная квалификационная работа в целом должна:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике приобретенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО.

ВКР выполняется выпускником с использованием собранных им лично материалов, в том числе в период прохождения преддипломной практики, а также работы над выполнением курсовой работы (проекта).

Обучающемуся предоставляется право выбора темы ВКР, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика ВКР должна

соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу СПО.

Для подготовки ВКР студенту назначается руководитель и, при необходимости, консультанты.

При определении темы ВКР следует учитывать, что ее содержание может основываться:

- на обобщении результатов выполненной ранее обучающимся курсовой работы (проекта), если она выполнялась в рамках соответствующего профессионального модуля;
- на использовании результатов выполненных ранее практических заданий.

Выбор темы ВКР обучающимся осуществляется до начала производственной практики (преддипломной), что обусловлено необходимостью сбора практического материала в период ее прохождения.

Задание на ВКР выдаётся обучающимся не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики.

На период подготовки к ГИА составляется график консультаций. Консультации проводят руководители ВКР, в обязанности которого входит:

- разработка задания на подготовку ВКР;
- разработка совместно с обучающимися плана ВКР;
- оказание помощи обучающемуся в разработке индивидуального графика работы на весь период выполнения ВКР;
- консультирование обучающегося по вопросам содержания и последовательности выполнения ВКР;
- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимых источников;
- контроль хода выполнения ВКР в соответствии с установленным графиком в форме регулярного обсуждения руководителем и обучающимся хода работ;
- оказание помощи (консультирование обучающегося) в подготовке презентации и доклада для защиты ВКР;
- предоставление письменного отзыва на ВКР.

В отзыве руководителя ВКР указываются характерные особенности работы, ее достоинства и недостатки, а также отношение обучающегося к выполнению ВКР, проявленные (не проявленные) им способности, оцениваются уровень освоения общих и профессиональных компетенций, знания, умения обучающегося, продемонстрированные им при выполнении ВКР, а также степень самостоятельности обучающегося и его личный вклад в раскрытие проблем и разработку предложений по их решению. Заканчивается отзыв выводом о возможности (невозможности) допуска ВКР к защите.

2.1 Критерии оценки уровня и качества подготовки выпускников

В критерии оценки уровня подготовки выпускников входят:

- уровень теоретической проработки исследуемых проблем на основе анализа литературы;
- способность к систематизации цифровых данных в виде таблиц и графиков с необходимым анализом, обобщением и выявлением тенденций развития;
- обоснованность подходов к изучаемым фактическим материалам;
- аргументированность выводов, обоснованность предложений и рекомендаций;
- логически последовательное и самостоятельное изложение материала;
- уровень практических знаний и умений, позволяющих решать профессиональные задачи.

Результаты аттестационных испытаний, включенных в государственную итоговую аттестацию, определяются оценками:

- «отлично»;
- «хорошо»;
- «удовлетворительно»;
- «неудовлетворительно».

2.2 Основные стадии разработки выпускной квалификационной работы

2.2.1 Выбор и утверждение темы выпускной квалификационной работы

Выбор темы выпускной квалификационной работы – ответственный этап дипломного проектирования, который определяет ее характер и содержание.

Темы выпускных квалификационных работ студенты выбирают самостоятельно, руководствуясь своими научными интересами, практическим опытом и знаниями по избранной проблеме, потребностью развития отрасли, а также научной специализацией колледжа и его преподавателей.

Тема выпускной квалификационной работы должна отображать особенности подготовки студента среднего профессионального образования по избранной специальности, соответствовать запросам и нуждам предприятия, являющегося базой преддипломной практики. В работе должны найти отражение те материалы, которые студент собрал в период преддипломной практики.

Выбрать тему студенту могут помочь следующие приемы:

- определение проблемных вопросов, возникших в ходе прохождения практики, в соответствии с запросами и потребностями предприятий социально-культурной сферы;
- ознакомление с новейшими результатами исследований в области гостеприимства;

– ознакомление с аналитическими обзорами и статьями в специальной периодике в области гостеприимства, а также беседы и консультации со специалистами.

При выборе темы студент может руководствоваться примерным перечнем тем выпускных квалификационных работ, предложенных колледжем, предварительно проконсультировавшись при этом с руководителем.

Тема ВКР должна носить проблемный характер, быть актуальной в теоретическом и (или) в практическом плане, социально и профессионально значимой. Выбранная студентом тема ВКР должна быть согласована с руководителем, заместителем директора по учебно-воспитательной работе. Темы ВКР, списки студентов-дипломников и руководителей утверждаются на Педагогическом совете и оформляются распоряжением директора колледжа.

Тематика выпускной квалификационной работы соответствует содержанию одного или нескольких профессиональных модулей (Приложение В):

- ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг;
- ПМ.02 Прием, выписка и размещение гостей;
- ПМ.03 Обслуживание гостей в процессе проживания;
- ПМ.04 Продажи гостиничного продукта;
- ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Выпускная квалификационная работа должна отвечать ряду обязательных требований:

- демонстрировать уровень сформированности общих и профессиональных компетенций;
- самостоятельность исследования;
- связь предмета исследования с актуальными проблемами современной науки;
- демонстрация уровня готовности выпускника хотя бы к одному из видов профессиональной деятельности;
- анализ литературы по теме исследования;
- наличие у автора собственных суждений по проблемным вопросам темы;
- логичность изложения, убедительность представленного фактологического материала, аргументированность выводов и обобщений;
- практическая значимость работы.

Тематика выпускных квалификационных работ определяется при разработке Программы ГИА. Закрепление тем выпускных квалификационных работ за студентами оформляется не позднее 20 января последнего года обучения. Одновременно происходит распределение студентов по руководителям. Каждому студенту назначается рецензент выпускной квалификационной работы из числа внешних специалистов, хорошо владеющих вопросами, связанными с данной тематикой.

2.2.2 Составление плана выпускной квалификационной работы

После утверждения темы выпускной квалификационной работы начинается важнейший период разработки темы, связанный с определением плана, отбором и изучением источников.

Прежде всего, важно определить структуру работы, то есть составить рабочий план выпускного квалификационного исследования. План должен быть тщательно продуман, взвешен и логически четко построен. Обычный развернутый рабочий план представляет собой детальный перечень согласующихся между собой разделов (глав) и подразделов (параграфов). Количество их определяется самим содержанием темы.

2.2.3 Структура выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде дипломной работы (далее ДР). Дипломная работа состоит из *пояснительной записки* и *практической части*.

Содержание ДР должно соответствовать её теме и плану. Работа должна быть посвящена исследованию одной из общих или частных проблем в рамках содержания одного или нескольких профессиональных модулей. Работа может носить опытно-практический, опытно-экспериментальный и прикладной характер. Выбор характера работы зависит от цели, которую автор в данной работе формулирует.

Титульный лист (шаблон в приложении А).

Задание (шаблон в приложении Б).

Оглавление дипломной работы желательно сделать электронным для удобства работы с большим объемом текстового материала. Использование электронного оглавления также демонстрирует освоение общей компетенции «Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», которая присутствует во всех специальностях, реализуемых по ФГОС.

В оглавлении выделяются главы, в которых логически последовательно формулируются основные направления работы. Главы разбиваются на параграфы (подвопросы). Целесообразно выделять не более 2-3 глав и 2-3 параграфа в каждой главе. Желательно, чтобы главы и параграфы резко не отличались по объему.

Введение должно представлять характеристику объекта исследования, а также формулировку и обоснование темы ДР.

Во введении излагаются предмет исследования, актуальность темы, обоснованность выбора, значение темы для развития гостиничного сервиса, степень ее освещения в литературе, проблемы законодательства по исследуемому вопросу, цели исследования, ожидаемый результат.

Введение – важная часть ДР, оно в большей степени регламентировано основными требованиями к дипломной работе и обычно составляет около 10% общего объема работы. В нем надлежит:

- определить тему работы – сформулировать основную проблему;
- обосновать выбор темы (проблемы), ее актуальность и значимость для науки и практики;
- дать краткую характеристику степени изученности данной темы, анализ литературы;
- определить границы исследования (объект, предмет исследования, хронологические или географические рамки);
- определить основную цель работы и конкретизация ее исследовательскими задачами;
- представить основные методы исследования;
- структура работы.

Для составления обоснования актуальности темы можно, например, обратиться к схеме В.В. Краевского:

Обоснование актуальности направления	Обоснование практической актуальности темы исследования		Обоснование научной актуальности темы
	Оценка результатов	Оценка качества	
Показать значимость выделенной проблемы и необходимость ее разрешения для ее практики	Показать недостатки, которые следует устранить	Указать причины некомпетентности руководства	Указать степень разработанности выделенной проблемы в теории, указать на недостаточно изученные аспекты

При написании введения можно ориентироваться на следующие комментарии к формулировкам обязательных элементов (таблица 1).

Таблица 1 – Обязательные элементы ДР

Требования к структуре введения. Элемент введения	Комментарий к формулировке
Актуальность темы	Раскрыть суть исследуемой проблемы и показать степень ее проработанности в научной и специализированной литературе
Цель работы	Должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации
Задачи работы	Определяются исходя из цели работы. Формулировки задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав и параграфов работы. Как правило, формулируются 3-4 задачи
Объект изучения	Дать определение явлению, на которое направлена исследовательская деятельность
Предмет изучения	Дать определение планируемому к исследованию конкретным свойствам объекта
Информационная база исследования	Перечислить источники информации, используемые

ния	для исследования
Практическая значимость исследования	Не носит обязательного характера. Наличие сформулированных направлений реализации полученных выводов и предложений придает работе большую практическую значимость
Структура работы	Кратко изложить содержание глав работы

Введение должно подготовить читателя к восприятию основного текста работы. Оно состоит из обязательных элементов, которые необходимо правильно сформулировать. В первом предложении называется тема ДР. Объем введения должен быть в пределах 4-5 страниц.

Актуальность исследования (почему это следует изучать?) рассматривается с позиций социальной и практической значимости. В данном пункте необходимо раскрыть суть исследуемой проблемы и показать степень ее проработанности в различных трудах. Здесь же можно перечислить источники информации, используемые для исследования (информационная база исследования может быть вынесена в первую главу).

Цель исследования (какой результат будет получен?) должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации. Цель всегда направлена на объект.

Проблема исследования (что следует изучать?) показывает осложнение, нерешенную задачу или факторы, мешающие её решению. Определяется 1-2 терминами.

Объект исследования (что будет исследоваться?) предполагает работу с понятиями. В данном пункте дается определение общественному явлению, на которое направлена исследовательская деятельность. Объектом может быть личность, среда, процесс, структура, деятельность структурного подразделения или гостиницы в целом.

Предмет исследования (как, через что будет идти поиск?). Здесь необходимо дать определение планируемыми к исследованию конкретным свойствам объекта или способам изучения общественного явления. Предмет исследования направлен на практическую деятельность и отражается через результаты этих действий.

Гипотеза исследования (что не очевидно в исследовании?).

Возможная структура гипотезы:

- утверждение значимости проблемы.
- догадка (свое мнение) «Вместе с тем...».
- предположение «Можно...».
- доказательство «Если...».

Задачи исследования (как идти к результату?), пути достижения цели. Задачи соотносятся с гипотезой. Определяются они исходя из целей работы. Формулировки задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав и параграфов работы. Как правило, формулируются 3-4 задачи.

Перечень рекомендуемых задач:

- 1) «Проанализировать обслуживание...» (в соответствии с темой исследования).
- 2) «Охарактеризовать...» (процесс, факторы, причины какого-либо явления).
- 3) «Раскрыть...» (основные понятия по теме исследования).
- 4) «На основе анализа деятельности гостиничного предприятия разработать предложения и рекомендации по...» (повышению эффективности, совершенствованию деятельности).
- 5) «Сформулировать рекомендации по совершенствованию обслуживания...».

Методы исследования я (как исследовали?): дается краткое перечисление методов исследования через запятую без обоснования.

Теоретическая и практическая значимость исследования (что нового, ценного дало исследование?) не носит обязательного характера. Наличие сформулированных направлений реализации полученных выводов и предложений придает работе большую практическую значимость.

При написании можно использовать следующие фразы:

- результаты исследования позволяют осуществить...;
- результаты исследования будут способствовать разработке...;
- результаты исследования позволяют совершенствовать...

Структура работы – это завершающая часть введения (что в итоге в работе представлено).

В завершающей части в назывном порядке перечисляются структурные части работы, например: «Структура работы соответствует логике исследования и включает в себя введение, теоретическую часть, практическую часть, заключение, список источников и литературы, 5 приложений».

Здесь допустимо дать развернутую структуру ДР и кратко изложить содержание глав. Чаще содержание глав ДР излагается в заключении.

Таким образом, введение должно подготовить к восприятию основного текста работы.

Дипломная работа может носить *опытно-практический, опытно-экспериментальный, теоретический характер.*

Объем ДР должен составлять не менее 30, но не более 50 страниц печатного текста.

ДР опытно-практического характера имеет следующую структуру (нумерация глав/разделов приводится как в ДР):

Введение, в котором раскрывается актуальность выбора темы, формулируются компоненты методологического аппарата: объект, предмет, проблема, цели, задачи, методы исследования.

1 Теоретическая часть, в которой содержатся теоретические основы изучаемой проблемы:

1.1 описание теоретических положений (позиций, подходов, идей) через изучение исследуемой проблемы в литературе;

1.2 анализ основных (базовых) двух-трех понятий, вытекающих из трактовки их исследователями (анализ не менее пяти работ ученых) с целью выбора позиции конкретного ученого (ученых) и обоснование этого выбора.

2 Практическая часть.

3 Безопасность жизнедеятельности содержит следующие пункты:

3.1 организация работ по охране труда и охране окружающей природной среды на предприятии / в организации /в подразделении организации (исходя из нормативно-правовых актов);

3.2 обеспечение безопасности труда на рабочем месте (исходя из видов профессиональной деятельности, заявленных в ФГОС);

3.3 противопожарная профилактика на предприятии/ в организации /в подразделении организации (исходя из нормативно-правовых актов).

Заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения полученных результатов.

Список использованных источников (не менее 25).

Приложение.

ДР опытно-экспериментального характера имеет следующую структуру (нумерация глав/разделов приводится как в ДР):

Введение, в котором раскрывается актуальность выбора темы, формулируются компоненты методологического аппарата: объект, предмет, проблема, гипотеза, цели, задачи, методы исследования.

1 Теоретическая часть, в которой раскрывается:

1.1 история вопроса, изложенная в научной литературе;

1.2 аспекты разработанности проблемы в теории и практике, т.е. через анализ литературы прослеживаются возможности реализации исследуемой проблемы (анализ не менее трех-пяти работ по проблеме).

2 Практическая часть, где представлена программа проведения исследования (указаны цель, задачи);

2.1 характеристика методов исследования, описаны основные этапы исследования (констатирующего, формирующего, контрольного),

2.2 анализ результатов исследовательской работы, формулировка практические рекомендации по реализации выводов.

3 Безопасность жизнедеятельности содержит следующие пункты:

3.1 организация работ по охране труда и охране окружающей природной среды на предприятии / в организации /в подразделении организации (исходя из нормативно-правовых актов);

3.2 обеспечение безопасности труда на рабочем месте (исходя из видов профессиональной деятельности, заявленных в ФГОС);

3.3 противопожарная профилактика на предприятии/ в организации /в подразделении организации (исходя из нормативно-правовых актов).

Заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения полученных результатов.

Список использованных источников (не менее 25).

Приложение.

ДР теоретического характера имеет следующую структуру (нумерация глав/разделов приводится как в ДР):

Введение, в котором раскрывается актуальность выбора темы, формулируются компоненты методологического аппарата: объект, предмет, проблема, цели, задачи и методы исследования.

1-3 Теоретическая часть, состоящая из теоретического раздела, который разбивается на две-три главы. Здесь дается история вопроса через логику его исследования в научной литературе, обоснование разработанности проблемы в теории и практике посредством глубокого сравнительного анализа литературы (не менее 8-10 источников).

4 Безопасность жизнедеятельности содержит следующие пункты:

4.1 организация работ по охране труда и охране окружающей природной среды на предприятии / в организации / в подразделении организации (исходя из нормативно-правовых актов);

4.2 обеспечение безопасности труда на рабочем месте (исходя из видов профессиональной деятельности, заявленных в ФГОС);

4.3 противопожарная профилактика на предприятии / в организации / в подразделении организации (исходя из нормативно-правовых актов).

Заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения полученных результатов.

Заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей использования материалов исследования.

Список использованных источников (не менее 25).

Приложение.

Основная часть дипломной работы состоит из теоретической и практической части.

В теоретической части дается теоретическое освещение темы на основе анализа имеющейся литературы. На данном этапе студент завершает описание теоретико-методологических предпосылок для всех последующих частей ДР.

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

В первой главе при анализе литературы необходимо представить совре-

менное состояние проблемы. Здесь должны содержаться современные сведения об изучаемом объекте, соответствующие тематике ДР, должен быть представлен материал, характеризующий состояние проблемы. В конце главы необходимо написать вывод.

В работах теоретического и опытно-экспериментального характера первая глава посвящается исследованию сущности проблемы, истории и современному состоянию ее осмысления. В ней анализируются основные теоретические проблемы, дается краткий исторический обзор, если это требует тема работы, характеризуются литературные источники, относящиеся к выбранной теме. С этой целью анализируются теоретические подходы различных авторов, специалистов, сопоставляются результаты их исследований, полученные в разное время.

Анализ теоретических проблем не должен выглядеть как переписывание из других источников. Каждый раз, когда автор дипломной работы пользуется чужими фактами, суждениями, необходимо сослаться на автора и год издания источника этих данных. Это позволяет видеть в какой части работы обучающийся пользуется положениями, заимствованными из литературных источников, а где приводит свои собственные мысли, заключения, соображения.

Отправными словами при анализе литературных источников должны быть: автор отмечает, показывает, подчеркивает, выражает и т.д.

Данная глава заканчивается заключением, в котором в обобщенном виде представлена картина состояния вопроса на данном отрезке времени.

Практическая часть может быть представлена методикой, анализом данных, продуктом деятельности в соответствии с видами профессиональной деятельности. Этот раздел по значимости является центральным и на его долю должна приходиться большая часть дипломной работы. Он представляет собой практическую часть работы и выполняется по материалам, собранным во время преддипломной практики. В разделе описываются технологии, используемые в сфере гостиничного сервиса на примере конкретного гостиничного предприятия или любого средства размещения. При этом в зависимости от темы в работу могут включаться аналитические, экономические и маркетинговые вопросы.

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

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

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

В аналитической части целесообразно исследовать:

- рынок предложения гостиничных услуг и место на нем конкретного гостиничного предприятия (или средства размещения);
- количественные и качественные характеристики рассматриваемого предприятия; производственно-хозяйственные показатели предприятия на материалах которого выполнена дипломная работа (параграф 2.2);
- название и организационно-правовая форма, основные и дополнительные виды деятельности, технический уровень оснащенности и др.;
- организационная структура управления, функциональные связи и зависимости между подразделениями; структура затрат на производство предоставляемых услуг и др.

В аналитической главе необходимо провести сравнение деятельности рассматриваемого предприятия и конкурентов; заканчивается глава выявлением основных проблем деятельности предприятия и определением рекомендаций по совершенствованию тех или иных аспектов деятельности (параграф 2.3).

Материалы практики в ДР могут быть представлены как иллюстрации к конкретной ситуации, либо в виде схем, таблиц, графиков, конкретных документов и т.д.

Материал глав и параграфов должен излагаться последовательно с логическим переходом от одного к другому. Каждая глава и параграф должны завершаться кратким самостоятельным выводом по очередному этапу исследования.

Раздел *Безопасность жизнедеятельности* содержит следующие пункты:

- организация работ по охране труда и охране окружающей природной среды на предприятии / в организации / в подразделении организации (исходя из нормативно-правовых актов);
- обеспечение безопасности труда на рабочем месте (исходя из видов профессиональной деятельности, заявленных в ФГОС)
- противопожарная профилактика на предприятии / в организации / в подразделении организации (исходя из нормативно-правовых актов)

Заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения полученных результатов.

Заключение должно содержать выводы, к которым пришел автор исследования, и рекомендации о возможности использования или практического применения исследуемых материалов.

Заключение носит форму синтеза полученных в работе результатов. Его основное назначение – резюмировать содержание работы, подвести итоги проведенного исследования. В заключении излагаются полученные выводы и их соотношение с целью исследования, конкретными задачами, гипотезой, сформулированными во введении.

Проведенное исследование должно подтвердить или опровергнуть гипотезу исследования. В случае опровержения гипотезы даются рекомендации по возможному совершенствованию деятельности в свете исследуемой проблемы. Заключение не должно составлять более пяти страниц текста.

Заключение лежит в основе доклада студента на защите.

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ (Приложение В). Список отражает перечень источников, которые использовались при написании ДР (не менее 20).

Список использованных источников включает в себя:

- федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);
- указы Президента Российской Федерации (в той же последовательности);
- постановления Правительства Российской Федерации (в той же очередности);
- иные нормативные правовые акты;
- иные официальные материалы (резолуции-рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);
- монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);
- иностранная литература;
- интернет-ресурсы.

Источники размещаются в алфавитном порядке. Для всей литературы применяется сквозная нумерация.

При ссылке на литературу в тексте ДР следует записывать присвоенный ей в указателе «Список использованных источников» порядковый номер в квадратных скобках.

Приложения располагаются в конце работы и оформляются в соответствии с рекомендациями в приложении Г.

В приложениях могут быть представлены таблицы, документы (проекты, копии, выписки из дел), статистические, социологические обзоры в виде схем, графиков.

В отдельных случаях ДР, тематика которых требует коллективных усилий в исследовании поставленной задачи, могут разрабатываться группой обучающихся. При этом индивидуальные задания выдаются каждому обучающемуся со строго регламентированным перечнем вопросов, исключающим их дублирование у нескольких обучающихся одновременно. При защите коллективно выполненной дипломной работы каждый обучающийся должен высту-

пить с докладом и защитить выполненную им часть. Решение государственной экзаменационной комиссии по результатам защиты выпускной квалификационной работы принимается индивидуально для каждого обучающегося.

Объем ДР должен составлять 40-60 страниц печатного текста (без приложений).

2.2.4 Изучение литературы и нормативно-правовых источников

Утверждение темы дипломной работы позволяет приступить к важнейшему этапу – разработке темы, связанной с отбором и изучением источников. Именно на этом этапе и проявляются умения и навыки студента в поиске, отборе и систематизации необходимых источников и содержащихся в них нормативно-правовых актов.

Дипломное исследование требует внимания к следующим видам научной литературы:

- монографии (научные книги по специальным темам);
- научные статьи;
- статьи в сборниках научных трудов, в том числе и ученых записках и других работах;
- статьи в материалах научных конференций;
- рецензии на опубликованные монографии и научные статьи;
- авторефераты диссертаций;
- аннотации монографий иностранных авторов в реферативных сборниках;
- научно-практические комментарии законодательства;
- материалы «круглых столов» по научно-практическим проблемам.

При изучении литературы нет необходимости отражать в конспекте все содержание анализируемых книг или статей. Лучше составлять тематический конспект по ряду источников, позволяющий более или менее полно охарактеризовать состояние исследуемого вопроса, сопоставить и проанализировать различные точки зрения, определить подход к изучению проблемы в соответствии с обозначенными задачами. При ознакомлении с литературными источниками и последующем их изучении все выписки (цитаты) из них, а также изложение всех необходимых в дипломной работе положений следует обязательно сопровождать точными ссылками. Это позволит использовать их при формировании текста ДР.

Сбор фактического материала для ДР осуществляется, как правило, в процессе преддипломной практики и является ответственным этапом подготовки работы. Ее качество, объективность выводов во многом будут зависеть от того, насколько правильно и полно подобран и проанализирован фактический материал. Только изучение всех, порой противоречивых фактов, позволяет выявить закономерности, основные тенденции развития исследуемого явления.

Приводимые факты и цифровой материал должны быть достоверны и от-

ражать реальную картину в гостиничной отрасли или в турпредприятии.

Систематизация, анализ и обработка фактического материала предполагает использование в работе таблиц, диаграмм, графиков, схем, которые не только содействуют наглядности приводимого на страницах работы материала, но и убедительнее раскрывают суть исследуемых явлений.

В процессе сбора и обработки фактического материала студентом формируются предложения по практической реализации сделанных выводов и предложений.

Изучение литературы в одном случае целесообразно начать с общих фундаментальных работ, а затем переходить к частным работам, статьям, в другом – с журнальных статей. Все зависит от темы ДР, наличия, характера и полноты литературы, уровня подготовки студента.

Чтение научных работ (монографий) предполагает, прежде всего, общее знакомство с книгой, которое включает в себя внимательный просмотр титульного листа, выходных данных, изучение оглавления (содержания), предисловия (введения) и заключения. Это общее знакомство позволяет уяснить содержание книги в целом, выявить основные и второстепенные главы, направление и логику данного научного исследования. В дальнейшем студент более детально изучает разделы, имеющие непосредственное отношение к теме его дипломной работе, и вносит коррективы в план работы.

Изучая литературу и нормативные источники, следует выписывать те положения, высказывания, которые могут быть использованы при работе над дипломным исследованием (а иногда и для себя – «на будущее»). Выписки рекомендуется делать на отдельных листах (или карточках) с точным указанием фамилии и инициалов автора работы, ее полного и точного названия, издательства, года и места издания, указания страницы выписанного положения или цитаты. Это позволит при написании текста точно использовать изученный материал и существенно сэкономить время при оформлении сносок и библиографии.

На листах или карточках целесообразно указывать, к какому вопросу дипломной работы относится эта выписка. Карточки с выписками нужно распределить по соответствующим главам, параграфам, разделам (для чего необходимо завести отдельные папки, конверты и т.п.), что позволит обучающемуся быстро найти и использовать этот отобранный материал без повторного обращения к литературным и нормативным источникам, тем самым значительно сэкономив время. Записи в карточках или на листах нужно делать продуманно, не следует выписывать общеизвестные факты. Выписка должна представлять целый фрагмент или законченную мысль, ограниченные тематически. Если по ходу чтения книги или статьи, а также при конспектировании возникают мысли по поводу прочитанного или выписанного, целесообразно также сразу их зафиксировать.

В результате сбора информации по теме исследования должны быть получены следующие сведения:

- кто и где (какие исследователи и в каких научных центрах) уже работал и работает по теме исследования;
- где опубликованы результаты этой работы (в каких источниках);
- в чем конкретно они состоят.

2.2.5 Написание дипломной работы

Исключительную трудность для студента представляет этап непосредственного написания текста дипломной работы. К нему можно приступить только после детальной проработки своей темы, глубокого изучения литературы и других источников, нормативного и архивного материала, гостиничной практики. При составлении письменного текста автор должен продемонстрировать высокий уровень ДР, свое умение аргументировать, убеждать, излагать собственные мысли, грамотно оформлять текст и научно-справочный аппарат. Творческая самостоятельность студента проявляется в умении находить различные точки зрения, разбираться в имеющихся спорных позициях и мнениях, в способности приводить весомые аргументы в подкрепление тех или иных позиций.

Текст вначале следует составить в черновом варианте, отработать его содержание и техническое оформление, а затем только переписывать. Есть два подхода к написанию выпускной квалификационной работе. Одни начинают работу с введения, другие – с первой главы, а введение и заключение пишут уже после того, как закончат работу над основными главами, разделами, параграфами.

В дипломной работе могут быть использованы оперативные показатели деятельности предприятия. Основные оперативные показатели в средствах размещения исчисляются по следующей схеме.

1). Загрузка номерного фонда (обычно рассчитывается в процентах) по формуле (1):

$$З = \frac{\text{Число проданных номеров} \times 100\%}{\text{Число номеров, предложенных к продаже}} \quad (1)$$

2). Показатель средней цены гостиничного номера определяет успех работы службы портье по продаже дешевых и более дорогих номеров (Цср).

Цср – число проданных номеров. Этот показатель выражает загрузку гостиницы, учитывая количество гостей на один проданный номер (формула (2)):

$$\text{Среднее количество гостей} = \frac{\text{Общее число гостей на 1 проданный номер}}{\text{Число проданных номеров}} \quad (2)$$

3). Так как служба горничных является самой крупной по штату службой в номерном фонде, многие гостиницы используют такой показатель, как Среднее количество убранных номеров (формула (3)):

$$\text{Среднее количество убранных номеров} = \frac{\text{Количество занятых номеров за день}}{\text{Количество 8-часовых горничных смен}} \quad (3)$$

4) Коэффициент двойной загрузки необходим для планирования загрузки предприятия (Кдз) (формула (4)):

$$\text{Кдз} = \frac{(\text{Число гостей} - \text{Число проданных номеров}) * 100\%}{\text{Число проданных номеров}} \quad (4)$$

5). Показатель занятости койко-мест позволяет оценить заполняемость гостиничных номеров (Кзкм) (формула (5)):

$$\text{К зкм} = \frac{\text{Число занятых кроватей}}{\text{Число свободных кроватей}} \quad (5)$$

Все эти показатели обычно подсчитываются за определенный период времени:

- за день;
- за месяц – на определенное число;
- за год – на конец года.

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

Дипломная работа должна быть написана грамотно, литературным языком. При затруднении в написании того или иного слова следует обратиться к словарю русского языка. Для чтения руководителю работа представляется, как правило, по главам в соответствии с заранее составленным графиком. Текст печатается или разборчиво пишется на одной стороне листа с полями несколько большего, чем принято, размера (на них руководитель будет иметь возможность делать подробные замечания). Главы рекомендуется дорабатывать после их проверки. Колледж вправе заслушать отчет студента о ходе написания работы. Нарушение графика обычно приводит к «штурмовщине», а это отражается на качестве дипломной работы и в отдельных случаях делает невозможной ее своевременную защиту. При написании ДР следует иметь в виду, что она должна носить исследовательско-аналитический, а не описательный характер; должна нести в своем содержании четкую последовательно сконструированную позицию автора по избранной проблеме с показом тенденции и законченности в развитии того или иного правового положения.

2.2.6 Контроль готовности дипломной работы

По утвержденным темам руководители дипломной работы разрабатывают индивидуальные задания для студентов, которые рассматриваются Педагогиче-

ским советом Многопрофильного колледжа, подписываются руководителем.

Задания утверждаются заместителем директора и выдаются студентам не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики.

По утвержденным темам руководители составляют индивидуальные графики консультаций, на которых контролируется выполнение выпускной квалификационной работы.

Контроль степени готовности ДР осуществляется по следующему графику:

№ п/п	% готовности	Содержание	Срок приема	Примечание
1	5	вводный инструктаж	23.01	изучение требований методических рекомендаций по подготовке и прохождению ГИА по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
2	10	обзор источников литературы и интернет ресурсов	25.01	расширение области знаний по теме ДР, перечень источников
3	25	написание введения	01.02	письменное оформление актуальности, новизны и социальной значимости проблемы
4	40	написание теоретической части	22.02	структурирование разделов и подразделов ДР с учетом методических рекомендаций, оформление результатов практической деятельности
5	60	написание практической части	16.03	выбор и оформление наглядной информации по результатам исследования
6	70	написание раздела «Безопасность жизнедеятельности»	20.03	письменное оформление полученных знаний в процессе освоения вводных инструктажей по охране труда
7	75	написание заключения	01.04	письменное оформление кратких выводов по проделанной работе
8	85	оформление списка использованных источников	15.04	письменное оформление источников литературы и интернет ресурсов
9	90	оформление титульного листа, приложения, ог-	20.04	анализ и корректирование оформления ДР при необходимости

		лавления, графической части; брошюрование работы		
10	100	подготовка презентации, доклада	11.05	анализ и корректирование оформления презентации в соответствии с докладом

С целью определения степени готовности дипломной работы и выявления имеющихся недостатков преподавателями специальных дисциплин в последнюю неделю подготовки к ГИА проводится предварительная защита. Результаты предварительной защиты протоколируются.

Готовая к защите ДР представляется руководителю для написания отзыва (приложение Е), и для написания рецензии (приложение Д).

2.2.7 Основные требования к оформлению текста ДР

Текст дипломной работы должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм) по 7.0.12-2011 «Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила». Основной текст дипломной работы должен быть набран в редакторе Microsoft Word русифицированным шрифтом Times New Roman размером 14 пт с полуторным межстрочным интервалом, красная строка абзаца набирается с отступом 1,25 см. Параметры страницы: верхнее поле – 20 мм, нижнее поле – 25 мм, левое поле – 30 мм, правое поле – 10 мм.

Основную часть ДР следует делить на главы, параграфы, которые нумеруют арабскими цифрами с абзацного отступа. Главы должны иметь порядковую нумерацию 1,2,3 и т.д. в пределах всей работы, за исключением приложений, начало каждого раздела необходимо начинать с нового листа. Параграфы необходимо нумеровать в пределах каждого раздела, при этом номер параграфа включает номер главы, разделенные между собой точкой, например, 1.1, 1.2, 1.3 и т.д. После номера главы и параграфа в их названии точка не ставится. Заголовки глав печатают прописными буквами, а заголовки параграфов – строчными, кроме первой прописной. Заголовки глав и параграфов не подчеркивают и не выделяют другим цветом.

Разделам ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ номера не присваивают. Заголовки глав, параграфов следует печатать с абзацного отступа, перенос слов в заголовках не допускается, предлоги и союзы в многострочном заголовке нельзя оставлять в предыдущей строке, в конце заголовка точка не ставится. Не допускается разделение длинных заголовков на разные страницы, отделение заголовка от основного текста, после заголовка в конце страницы должно размещаться не менее трех строк текста. Внутри параграфов могут быть приведены перечисления, запись при этом производится с абзацного отступа. Для обозначения перечислений допускается

использовать любые маркеры, например дефис, строчные буквы русского алфавита, арабские цифры, после которых ставится круглая скобка.

Если в тексте приводятся конкретные примеры, то они, в общем случае, должны содержать:

- изложение фактического материала, с акцентом на изучаемую проблему;
- задачу, решаемую сотрудником правоохранительных органов;
- исходные данные, предлагаемые для решения поставленной задачи;
- условия, в которых решается задача;
- алгоритм действий сотрудника правоохранительных органов, с акцентом на возможные ошибки;
- заключение, с обязательным раскрытием опыта устранения проблем.

Документы вспомогательного характера прилагаются к ДР в виде приложения с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» прописными буквами и его обозначения, в тексте работы на все приложения должны быть ссылки. Строкой ниже записывается тематический заголовок приложения с прописной буквы. Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с буквы А. Например, ПРИЛОЖЕНИЕ А. в Приложении располагают вспомогательный материал, в т.ч. материалы судебной практики. В оглавлении работы следует перечислить все приложения с указанием из номеров и заголовков. Приложения располагаются в порядке ссылок на них в тексте.

Формулы в тексте пояснительной записки рекомендуется набирать с помощью встроенного в Word редактора формул «MicrosoftEquation 3.0». Формулу из текста следует выделять в отдельную строку, выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Пояснение значения символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле, для этого после формулы ставится запятая, а первая строка пояснения начинается со слова «где» без отступа от левого края и без двоеточия после него, пояснения необходимо располагать в «столбик» с точкой запятой между ними, последнее пояснение заканчивается точкой. Формулы в работе, следует нумеровать в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. Например, ... в формуле (1).

$$A = a + b, \quad (1)$$

Цифровой материал оформляется в виде таблиц. Таблицы нумеруются арабскими цифрами. Слово «Таблица» и ее номер помещают слева над таблицей без отступа. Например «Таблица 1» или «Таблица А.1», если она приведена в Приложении А.

Заголовок таблицы следует выполнять строчными буквами, (кроме первой прописной) и помещать над таблицей после слова «Таблица» и ее номера через тире, после номера таблицы точка не ставится. Заголовки граф таблицы начинают с прописных букв. При переносе таблицы на последующую страницу

над таблицей пишут слова «Продолжение таблицы» с указанием ее номера, если таблица на последующей странице заканчивается, то над таблицей пишут слова «Окончание таблицы» с указанием ее номера. В конце заголовка таблицы точка не ставится. Если цифровые данные в графах таблицы выражены в различных единицах, их указывают в подзаголовках каждой графы. Числовые значения величин в одной графе должны иметь, как правило, одинаковое количество десятичных знаков. При указании в таблицах последовательных интервалов значений величин, охватывающих все значения ряда, перед ними пишут «От ... до ... включ.». В интервале, охватывающем числа ряда между крайними числами ряда, в таблице допускается ставить тире. Числа в таблицах, имеющих более четырех знаков, должны записываться группами по три цифры в каждой с интервалами между группами в один пробел (за исключением цифр, обозначающих номера и даты).

Например,

Таблица N – Стоимость проживания в гостиницах г.Челябинска

Гостиница	Стоимость, руб.		
	Аренда конференц-зала	VIP-услуги	Трансфер из /в аэропорт(а)
Видгоф	8000	от 5000	1500
Мелиот	3500	от 3000	1000
Алмаз	4500	от 1500	900
Славянка	2700	от 2500	1500
Маркштадт	4000	–	1000
Березка	6000	от 5000	2500
Меридиан	4000	–	1200
ПаркСити	5500	от 2000	1000

Все иллюстрации в тексте ДР называются рисунками. Нумерация рисунков в пределах всей пояснительной записки должна быть сквозной. В работе допускаются цветные рисунки. Название рисунка состоит из его номера и наименования, в номер рисунка включается слово «Рисунок», отделенное знаком «пробел» и тире от цифрового обозначения. На все рисунки в тексте работы должны быть ссылки.

Пример оформления представлен на рисунке 1.



Рисунок 1 – Образец формы одежды горничной

Нумерация листов дипломной работы должна быть сквозной для текста и приложений, начиная с титульного листа. Проставляется нумерация с четвертого листа (титульный лист и задание не нумеруются). Номер листа проставляется справа внизу шрифтом Times New Roman. За листами задания помещается «ОГЛАВЛЕНИЕ», в которое вносят номера и наименования разделов и подразделов с указанием соответствующих страниц, список использованных источников, перечень приложений и другой документации, относящейся к курсовой работе.

В конце текста ДР (до приложений) приводится список литературы, который составляется с учетом правил оформления библиографии (ГОСТ Р 7.0.100-2018 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления). Список должен содержать не менее 25 источников (не менее 15 книг и 10 материалов периодической печати), с которыми работал автор ДР. Литература в списке располагается по разделам в следующей последовательности:

– нормативные правовые акты (законы, Указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, инструкции, распоряжения Министерств и ведомств РФ, ГОСТы);

- специальная литература;
- интернет-ресурсы.

Нормативные правовые акты оформляются по иерархии юридической силы, от большего к меньшему. Система нормативных правовых актов располагается в следующем порядке:

- 1) Конституция Российской Федерации;

- 2) Международные правовые акты, ратифицированные на территории Российской Федерации;
- 3) Федеральные конституционные законы;
- 4) Кодифицированные нормативные правовые акты (кодексы);
- 5) Федеральные законы;
- 6) Законы субъектов Российской Федерации;
- 7) Указы Президента;
- 8) Постановления Правительства;
- 9) Приказы Министерств и ведомств;
- 10) Локальные нормативные акты;
- 11) Нормативные акты, утратившие силу (если используются в качестве сравнения или исторической справки).

Специальная литература, материалы правоприменительной практики и интернет ресурсы составляются в алфавитном порядке, сведения должны включать: фамилию и инициалы автора (авторов), заглавие, место издания, год издания, количество страниц и др. обязательные сведения. Пример оформления СПИСКА ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ представлен в Приложении Д. При ссылке на литературу в тексте следует записывать не название книги (статьи), а присвоенный ей в указателе «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» порядковый номер в квадратных скобках. Ссылки на литературу нумеруются по ходу появления их в тексте записки. Применяется сквозная нумерация.

2.3. Требования к защите дипломной работы

К защите ДР допускаются лица, завершившие полный курс обучения по одной из ОПОП и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Программа ГИА, требования к ДР, а также критерии оценки знаний, утвержденные Многопрофильным колледжем ИСТиС, доводятся до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала ГИА.

Колледж имеет право проводить предварительную защиту выпускной квалификационной работы.

На защите к ДР предъявляются следующие требования:

- глубокая теоретическая проработка исследуемых проблем на основе анализа литературы;
- умелая систематизация цифровых данных в виде таблиц и графиков с необходимым анализом, обобщением и выявлением тенденций развития;
- критический подход к изучаемым фактическим материалам с целью поиска направлений совершенствования деятельности;
- аргументированность выводов, обоснованность предложений и рекомендаций;

- логически последовательное и самостоятельное изложение материала;
- оформление материала в соответствии с установленными требованиями;
- обязательное наличие отзыва руководителя на дипломную работу и рецензии практического работника, представляющего стороннюю организацию.

При составлении тезисов необходимо учитывать ориентировочное время доклада на защите, которое составляет 8-10 минут. Доклад целесообразно строить не путем изложения содержания работы по главам, а по задачам, то есть, раскрывая логику получения значимых результатов. В докладе должно присутствовать обращение к иллюстративному материалу, который будет использоваться в ходе защиты работы. Объем доклада должен составлять 7-8 страниц текста в формате Word, размер шрифта 14, полуторный интервал.

№	Структура доклада	Объем	Время
1.	Представление темы работы	До 1,5 страниц	До 2 минут
2.	Актуальность темы		
3.	Цель работы		
4.	Постановка задачи, результаты ее решения и сделанные выводы (по каждой из задач, которые были поставлены для достижения цели дипломной работы)	До 6 страниц	До 7 минут
5.	Перспективы и направления дальнейшего исследования данной темы	До 0,5 страницы	До 1 минуты

Для выступления на защите студентом самостоятельно должны быть подготовлены и согласованы с руководителем тезисы доклада и иллюстративный материал.

Иллюстрации должны отражать основные результаты, достигнутые в работе, и быть согласованными с тезисами доклада. Форма представления иллюстративного материала:

- печатный материал каждому члену ГЭК (на усмотрение руководителя ВКР). Данный материал может включать:
 - эмпирические данные;
 - выдержки из нормативных документов, на основании которых проводились исследования;
 - выдержки из пожеланий работодателей, сформулированные в договорах;
 - другие данные, не вошедшие в слайд-презентацию, но подтверждающие правильность расчетов;
 - в виде слайд-презентации для демонстрации на проекторе (Приложение Г).

Сопровождение представления результатов работы презентационными материалами является обязательным.

На выполненную студентом выпускную квалификационную работу руководитель пишет отзыв (Приложение Д), заверенный личной подписью и печатью колледжа.

Защита дипломной работ проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии в специально отведенной аудитории, оснащенной необходимой техникой для демонстрации презентации. На защиту дипломной отводится до 20 минут. Процедура защиты включает доклад студента (не более 10 минут), чтение отзыва и рецензии (Приложение Е), вопросы членов комиссии, ответы студента. Может быть заслушано выступление руководителя дипломной работы, а также рецензента, если они присутствуют на заседании ГЭК.

Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим. Результаты объявляются студентам в этот же день.

Защита дипломной работы заканчивается выставлением оценок.

«Отлично» выставляется за ДР, которая имеет грамотно изложенную теоретическую главу, глубокий её анализ, критический разбор практики, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями. Она имеет положительные отзывы руководителя и рецензента.

При ее защите студент-выпускник показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, а во время доклада использует наглядные пособия (презентацию PowerPoint, таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо» выставляется за ДР, которая имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлены достаточно подробный анализ и критический разбор практической деятельности, последовательное изложение материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями. Она имеет положительный отзыв руководителя и рецензента. При ее защите студент-выпускник показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, во время доклада использует наглядные пособия (презентацию PowerPoint, таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется за ДР, которая имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, но имеет поверхностный анализ и недостаточно критический разбор, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения. В отзывах рецензентов имеются замечания по содержанию работы и методике анализа. При ее защите студент-выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы.

«Неудовлетворительно» выставляется за ДР, которая не имеет анализа, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях. В работе нет

выводов, либо они носят декларативный характер. В отзывах руководителя и рецензента имеются критические замечания. При защите ДР студент-выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия и раздаточный материал.

При определении окончательной оценки по защите дипломной работы учитываются:

- доклад выпускника;
- представленный наглядный материал;
- ответы на вопросы;
- оценка рецензента;
- отзыв руководителя.

3. ПРИСВОЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ

Решение государственной экзаменационной комиссии *об итоговой оценке* по дипломной работе, а также *о присвоении квалификации* принимается на закрытом заседании.

При успешном прохождении государственной итоговой аттестации студенту присваивается квалификация «менеджер».

Диплом о среднем профессиональном образовании выдается выпускнику образовательного учреждения, прошедшему в установленном порядке государственную итоговую аттестацию.

Основанием для выдачи диплома является решение государственной экзаменационной комиссии.

Диплом с отличием выдается выпускнику на основании оценок, вносимых в приложение к диплому, включающих оценки по дисциплинам, междисциплинарным курсам, курсовым работам, практикам; результаты экзаменов квалификационных по модулям и результаты государственной итоговой аттестации. По результатам государственной итоговой аттестации выпускник должен иметь только оценки «отлично». При этом оценок «отлично», включая оценки по государственной итоговой аттестации, должно быть не менее 75%, остальные оценки – «хорошо». Зачеты в процентный подсчет не входят.

Академическая справка выдается студентам, отчисленным с любого курса и не закончившим обучение, в том числе при переводе в другое образовательное учреждение.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- 2 Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. №475.
- 3 ГОСТ Р 7.0.100–2018 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления – Москва : Стандартинформ, 2018. – 124 с.
- 4 Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №282н
- 5 Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464.
- 6 Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (приказ Минобрнауки России от 16 августа 2013 г. №968).
- 7 Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.07.2015 № 06-846 «О направлении Методических рекомендаций». Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена
- 8 Положение о государственной итоговой аттестации обучающихся в Южно-Уральском государственном университете по образовательным программам среднего профессионального образования, утв. приказом ректора от 22.03.2016 № 91.
- 9 Программа государственной итоговой аттестации выпускников колледжа для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», утверждена Педагогическим советом Многопрофильного колледжа ИСТиС ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)».

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Титульный лист к дипломной работе

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

Защищена с оценкой _____
Председатель ГЭК _____
_____ 2020

Допустить к защите:
Зам. директора _____
_____ 2020

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему

ДР-43.02.11-№ номер студенческого билета – ПЗ

Исполнитель: обучающийся гр. № МпК-320

_____ И.О. Фамилия
подпись

Руководитель:

_____ И.О. Фамилия
подпись

Консультант:

_____ И.О. Фамилия
подпись

Нормоконтролер:

_____ И.О. Фамилия
подпись

Челябинск 2020

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Форма задания к дипломной работе

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора _____

« ____ » _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ

на дипломную работу
обучающемуся (ейся) 3 курса группы № МпК-320,
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
Головки Ольге Николаевне

Тема выпускной квалификационной работы:

Утвержденная распоряжением директора от _____ № _____
Исходные данные (*нормативно-правовые акты, подлежащие изучению и описанию*):

Перечень возможных решений, подлежащих разработке по запросу организации работодателя или образовательной организации (*разработка рекомендаций и предложений, схем и т.д.*):

Законченная ДР должна состоять из пояснительной записки.

Пояснительная записка должна быть набрана на компьютере на одной стороне листа.

Все разделы пояснительной записки следует излагать по возможности кратко, чтобы размер в целом не превышал при печатном тексте 30-50 страниц, шрифт 14, интервал 1,5.

Наименование раздела	Количество страниц
Введение	1-3
Глава 1 (Название)	15
Глава 2 (Название)	15
Глава 3 (Безопасность жизнедеятельности)	15
Заключение	3-5
Список использованных источников	2

Примерный баланс времени при выполнении выпускником ДР (указать распределение времени по этапам выполнения в днях):

Наименование раздела	Время выполнения, в днях
Введение	2
Глава 1 Название	7
Глава 2 Название	7
Глава 3 (Безопасность жизнедеятельности)	
Заключение	2
Список использованных источников	2

Наименование организации, в которой выпускник проходит преддипломную практику:

Дата выдачи ДР « » _____ 20__ г.

Срок окончания ДР « » _____ 20__ г.

Руководитель ДР _____ / _____
(подпись) Ф.И.О.

Задание принял к исполнению

Студент _____ / И.О. Фамилия
(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Примерная тематика дипломных работ по профессиональным модулям ФГОС специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Инновационные технологии в гостиничном сервисе

1. Применение современных информационных технологий в индустрии гостеприимства.
2. Совершенствование управления гостиницей на базе специализированных программных продуктов.
3. Сравнительная характеристика российского рынка программных продуктов по управлению гостиничным комплексом 002Е
4. Зарубежный опыт применения информационных технологий на предприятиях гостиничного сервиса и туризма и возможности его использования в Российской Федерации.
5. Пути повышения эффективности работы отдела бронирования на основе информационных технологий (на примере конкретной гостиницы).
6. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиницы посредством инновационных рекламных технологий.
Актуальные проблемы развития гостиничного бизнеса в России
7. Состояние, тенденции и перспективы развития гостиничного хозяйства в основных туристских центрах России (на примере отдельных центров).
8. Использование современных технологий в индустрии гостеприимства (на примере).
9. Анализ и перспективы развития российских гостиничных сетей.
10. Развитие малых гостиниц в современной индустрии гостеприимства (на примере региона).
11. Состояние, тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса (на примере региона).
12. Теоретические и практические аспекты организации предприятия питания на базе гостиницы.
13. Системы обеспечения безопасности гостиниц.
14. Совершенствование корпоративной культуры на гостиничном предприятии.
15. Совершенствование технологии работы отдела бронирования гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
16. Совершенствование технологии работы отдела приема и размещения гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
17. Совершенствование технологии работы администратора гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
18. Организация работы гостиничного предприятия и улучшение качества обслуживания (на примере конкретной гостиницы).

19. Совершенствование технологии работы служб дополнительных услуг (на примере конкретной гостиницы).

20. Разработка мероприятий по совершенствованию дополнительных услуг (на примере конкретной гостиницы).

21. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства и возможности его использования и условиях Российской Федерации.

22. Совершенствование технологий взаимодействия между службами в гостинице.

Маркетинговая и рекламная деятельность в гостиничном бизнесе

23. Разработка программы мероприятий по связям с общественностью (на примере конкретной гостиницы).

24. Анализ современных методов продвижения услуг в индустрии гостеприимства.

25. Совершенствование технологии продаж гостиничных услуг.

26. Оценка организации работы службы маркетинга и продаж (на примере конкретной гостиницы).

27. Способы совершенствования службы маркетинга и продаж (на примере конкретной гостиницы).

Актуальные проблемы экономики и управления гостиничным предприятием

28. Анализ системы стимулирования персонала в гостинице.

29. Зарубежный и отечественный опыт подготовки кадров для современной индустрии гостеприимства.

30. Анализ этапов в обслуживании клиентов современного гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).

31. Стандарты обслуживания в отделе приема и размещения: проблемы и пути их реализации (на примере конкретной гостиницы).

32. Разработка программы совершенствования деятельности службы хозяйственного обеспечения гостиницы (Housekeeping) (на примере конкретной гостиницы).

33. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию организации и проведения конференций в гостинице.

36. Разработка рекомендаций по совершенствованию организационно-управленческой структуры в гостинице (на примере конкретной гостиницы) в целях повышения уровня сервиса.

37. Технология организации уборочных работ в гостинице (на примере конкретной гостиницы).

38. Правила и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами

39. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиничного предприятия.

40. Структура и состав жилых и общественных помещений.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Требования к электронной презентации

- 1 Презентация создается в программе PowerPoint 97-2007. Рекомендуемое количество слайдов 10-13. На них выносят основные графики, схемы, таблицы, фотографии и т.д. в соответствии с докладом.
- 2 На 1 слайде указывается наименование колледжа, направление подготовки (специальность), ФИО выпускника, тема дипломной работы, руководитель дипломной работы
- 3 На 2 слайде отражаются цель и задачи дипломной работы.
- 4 На 3 слайде обозначается структура дипломной работы.
- 5 На 4 и последующих слайдах, отражается содержание основной части дипломной работы (наиболее значимые моменты). Соотношение слайдов теоретической и практической части 1:4.
- 6 Два предпоследних слайда должны содержать заключение (выводы) по итогам выполнения дипломной работы.
- 7 На последнем слайде может быть представлено Портфолио.
- 8 Слайды, отражающие содержание практической части дипломной работы, могут быть проиллюстрированы фотографиями/видео с мест преддипломной практики.
- 9 Презентация выполняется в едином стиле, с использованием не более 2 элементов анимации на каждом слайде. Цветовая гамма и использование анимации не должны препятствовать адекватному восприятию информации.
- 10 Возможно наличие в презентации гиперссылок на документы Word, Excel и др.
- 11 Демонстрация презентации проводится в ручном режиме.
- 12 Продолжительность презентации – 10-15 мин. (в зависимости от текста выступления на защите дипломной работы).

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Отзыв на дипломную работу

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ дипломной работы

Дипломная работа выполнена

Обучающимся(ейся)

Структурное подразделение _____

Группа № _____

Специальность _____
(код, наименование)

Руководитель _____
(Ф.И.О. место работы, должность, ученое звание, степень)

Наименование темы: _____

На рассмотрение ГЭК представляется дипломная работа на выбранную тему, на _____ страницах.

Характеристика работы обучающегося (йся) в период подготовки ДР¹: _____

Отмеченные достоинства²: _____

Отмеченные недостатки: _____

Заключение³ _____

Руководитель _____ 20 ____ г.
(подпись) (дата)

С отзывом руководителя ДР ознакомлен:

Обучающийся(аяся) _____ / _____ /

« ____ » 20 ____ г.
(подпись, Фамилия И.О., дата)

¹ Указываются степень самостоятельности, проявленная обучающимся при выполнении ДР, умение организовать свой труд, соблюдение календарного графика и т.д.

² Указываются наличие публикаций, выступлений на конференциях, оригинальность принятых решений и т.д.

³ Указываются степень освоения студентом образовательной программы согласно п. V образовательного стандарта, оценка работы и рекомендации о присвоении выпускнику соответствующей квалификации.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Рецензия на дипломную работу

ЛОГОТИП И НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ВЫДАВШЕЙ РЕЦЕНЗИЮ

РЕЦЕНЗИЯ
на дипломную работу

Дипломная работа выполнена

Обучающимся(ейся)

Структурное подразделение _____

Группа № _____

Специальность _____
(код, наименование)

Наименование темы: _____

Рецензент _____
(Фамилия И.О. место работы, должность, ученое звание, степень)

ОЦЕНКА ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Показатели	Оценка				
	5	4	3	2	*
1 Актуальность тематики работы					
2 Степень полноты обзора состояния вопроса и корректность постановки целей и задач исследования					
3 Уровень и корректность использования в работе методов исследований, способность правильно оценивать и квалифицировать юридические факты					
4 Степень комплексности работы					
5 Ясность, четкость, последовательность и обоснованность изложения					
6 Применение современного программного обеспечения, компьютерных технологий в работе					
7 Качество оформления пояснительной записки (общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций, соответствие требованиям стандартов)					
8 Умение правильно толковать нормы права					
9 Оригинальность и новизна полученных результатов, умение формулировать выводы на основе изученного материала					

* трудно оценить.

Отмеченные достоинства⁴: _____

⁴ Указываются наличие публикаций, выступлений на конференциях, оригинальность принятых решений и т.д.

Отмеченные недостатки: _____
Заключение⁵ _____

Руководитель _____ 20__ г.
(подпись) (дата)

С рецензией на ДР ознакомлен:

Обучающийся(ая) _____ / _____ /
(подпись, Фамилия И.О.)

« ____ » _____ 20__ г.

⁵ Указываются степень освоения студентом образовательной программы согласно п. V образовательного стандарта, оценка работы и рекомендации о присвоении выпускнику соответствующей квалификации.

Методические рекомендации
по подготовке и прохождению
государственной итоговой аттестации
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Разработчик:

А.А. Сарсынбаева – преподаватель Многопрофильного колледжа
Института спорта, туризма и сервиса ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)»

Изготовлено в Многопрофильном колледже ИСТиС
ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)»,
бумага офсетная, усл. печ. л. 2,06
Челябинск, ул. Артиллерийская, 100.

Отпечатано в Центре оперативной печати
Многопрофильного колледжа ИСТиС ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)»
Челябинск, ул. Артиллерийская, 100.