

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

**ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ)
АТТЕСТАЦИИ
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)**

по специальности 43.02.14

«Гостиничное дело»

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией
Протокол №__ от «__» _____
Председатель ПЦК
_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией
Протокол №__ от «__» _____
Председатель УМК института
_____ А.Б. Нарыжная
Генеральный директор
ООО «ИМПЕРИЯ»
_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель
_____ Гуменная О.Н.
«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

**ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ, ОБЪЕМУ И СТРУКТУРЕ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)**

по специальности

43.02.14 «Гостиничное дело»

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Учебный план 2021 года

Пятигорск 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения
 2. Цели и задачи ВКР
 3. Структура и содержание ВКР
 4. Общие требования к оформлению ВКР
 5. Организация и контроль выполнения ВКР
 6. Порядок проведения защиты ВКР
 7. Критерии оценивания ВКР
- Приложения

1. Общие положения

Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы предназначены для студентов специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» разработаны в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», Положением о выполнении выпускных квалификационных работ по образовательным программам среднего профессионального образования в Колледже Пятигорского института (филиал) СКФУ.

Процесс подготовки, выполнения и защиты выпускной квалификационной работы состоит из следующих этапов:

- 1) выбор темы и согласование ее с руководителем;
- 2) подбор нормативно-правовых документов, литературных и других источников информации;
- 3) оформление организационных документов по написанию работы;
- 4) изучение требований к оформлению работы;
- 5) изучение подобранных источников информации;
- 6) подбор практического материала по теме выпускной квалификационной работы;
- 7) написание работы;
- 8) разработка тезисов доклада для защиты;
- 9) подготовка презентации;
- 10) защита работы.

Выпускная квалификационная работа способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по профессии или направлению при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Темы выпускных квалификационных работ определяются колледжем. Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием

целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки выпускной квалификационной работы студенту назначается руководитель и, при необходимости, консультанты.

2.Цели и задачи ВКР

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы представляет собой завершающий этап теоретической и практической подготовки студентов по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Выпускная квалификационная работа должна иметь актуальность и практическую значимость и выполняться по возможности по предложениям (заказам) учреждений и организаций сферы гостиничного сервиса.

Непосредственными данными для выполнения выпускной квалификационной работы являются материалы преддипломной практики, учебники, учебные пособия и научные труды, официальная статистическая информация, нормативно-правовая документация, интернет-ресурсы, содержащие информацию по проблеме выпускной работы.

Выпускная квалификационная работа - это квалификационное, комплексное, научное исследование, являющееся заключительным этапом обучения студентов по профессиональной программе подготовки. Выполнение ВКР имеет следующие цели и задачи:

- систематизация, закрепление, расширение теоретических знаний и практических умений по специальности и использование их при решении профессиональных задач;

- развитие навыков самостоятельной научной работы и овладение методикой построения экспериментальных исследований;

- подготовка студентов к научно-исследовательской, учебно-воспитательной и экспертно-аналитической работе, подготовка выпускника к самостоятельной работе в условиях реальной профессиональной деятельности;

- завершение формирования общекультурных и профессиональных

компетенций выпускника.

3. Структура и содержание ВКР

Выпускная квалификационная работа состоит из теоретической и практической частей. В теоретической части освещается тема выпускной квалификационной работы на основе анализа источников и литературы. Практическая часть может быть представлена расчетами, анализом данных, анализом статистической информации, продуктом творческой деятельности в сфере гостиничного сервиса.

Темы выпускных квалификационных работ определяются колледжем. Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ для студентов специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» представлена набором следующих типовых тем:

1. Анализ деятельности службы приема и размещения гостиницы и способы ее совершенствования
2. Технология работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования
3. Организация работы инженерно-технических служб гостиничного предприятия и пути повышения ее эффективности.
4. Анализ удовлетворенности гостей предоставляемыми услугами
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы организации обслуживания гостей
6. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
7. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
8. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
10. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
11. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
12. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

13. Виды расчетов с проживающими в гостиничных и туристских комплексах.
14. Индустрия развлечений как вид сервисной деятельности гостиничных комплексов.
15. Информационные услуги в сфере гостиничного сервиса.
16. Обслуживание посетителей в контактной зоне гостиничного предприятия.
17. Организация процесса предоставления услуги оздоровительных центров гостиничном предприятии.
18. Роль стандартов обслуживания в повышении качества предоставляемых услуг гостиниц.
19. Служба room-service в гостинице.
20. Технология приема и размещения, проживающих в гостиницах.
21. Технология экскурсионного обслуживания проживающих в гостинице.
22. Электронные и сетевые системы бронирования.
23. Управление инновациями в системе обслуживания потребителей гостиничных услуг.
24. Формирование стандарта качества обслуживания клиентов.
25. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса.
26. Анализ моделей организации гостиничного сервиса в России.
27. Предоставление гостиничных услуг иностранному туристу как фактор интеркультурного общения: теория и практика.
28. Проблема оценки качества в системе сервисных услуг.
29. Эволюция гостиничного сервиса в Российской Федерации: история становления, проблемы и перспективы развития.
30. Автоматизированные системы бронирования и резервирования.
31. Взаимодействие органов власти и частного предпринимательства в сфере гостиничного сервиса.
32. Источники инновационных возможностей в сфере гостиничного сервиса.
33. Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения
34. Организация и совершенствование стандартов оснащения номеров по программам добровольной аттестации отелей
35. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса.
36. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения
37. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарт-отелях
38. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах
39. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в

бутик-отелях

40. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс.

41. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение

42. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы

43. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования

44. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия

45. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования

46. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях

47. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования

48. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования

49. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице
Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования

50. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования

51. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными

52. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования

53. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта.

54. Развитие дополнительных услуг в гостиничном сервисе

55. Проблема оценки качества в системе гостиничных услуг.

56. Качество гостиничного обслуживания.

57. Совершенствование технологии работы функциональных подразделений гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).

58. Анализ организации деятельности гостиничного предприятия и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания (на примере конкретной гостиницы).

59. Анализ дополнительных услуг в гостинице и оценка их влияния на качество обслуживания (на примере конкретной гостиницы).

60. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства и возможности его
61. Совершенствование технологии продаж гостиничных услуг.
62. Оценка организации работы службы маркетинга и продаж (на примере конкретной гостиницы).
63. Анализ взаимодействия отдела маркетинга и других подразделений гостиницы.
64. Разработка программы формирования положительного имиджа гостиничного предприятия.
65. Маркетинговое исследование конкурентов гостиничного предприятия.
66. Анализ использования система франчайзинга в гостиничном бизнесе.
67. Анализ ценовой политики гостиничного предприятия.
68. Совершенствование системы мотивации персонала гостиничного предприятия.
69. Зарубежный и отечественный опыт подготовки кадров для современной индустрии гостеприимства.
70. Совершенствование организации процесса бронирования
71. Гостиничный сервис: практика реализации гостиничных услуг в рекреационном комплексе.
72. Экскурсионная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта.
73. Изучение (анализ) влияния потребительского спроса на развитие гостиничных услуг.
74. Реализация стандартов обслуживания и контроль удовлетворенности потребителей гостиничных услуг (на примере).
75. Инновационная активность как конкурентное преимущество гостиничного предприятия.
76. Особенности реализации услуг в гостиничной индустрии.
77. Современные проблемы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
78. Менеджмент Гостеприимства.
79. Технология организации уборочных работ в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
80. Правила и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами.
81. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиничного предприятия. Структура и состав жилых и общественных помещений.
82. Анализ этапов и качества обслуживания клиентов современного гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
83. Анализ разработки и использования стандартов обслуживания гостиничного предприятия: (на примере конкретной гостиницы).
84. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством

85. обслуживания в системе гостеприимства.
86. Технология рационального урегулирования жалоб и конфликтных ситуаций в работе с гостями в сфере гостеприимства
87. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе высококлассной гостиницы.
88. Коммуникационные процессы при работе с клиентами: возможные проблемы взаимодействия персонала и клиента.
89. Правила организации работы хозяйственной службы гостиницы.
90. Технологические стандарты гостиничных предприятий.

Руководитель выпускной квалификационной работы несет ответственность за качество представленной к защите работы. Основными функциями руководителя выпускной квалификационной работы являются:

- разработка индивидуальных заданий;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения выпускной квалификационной работы;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы;
- контроль хода выполнения выпускной квалификационной работы;
- подготовка письменного отзыва на выпускную квалификационную работу.

По утвержденным темам руководители выпускных квалификационных работ разрабатывают индивидуальные задания для каждого студента.

Задания на выпускную квалификационную работу выдаются студенту не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики. Задания на выпускную квалификационную работу сопровождаются консультацией, в ходе которой разъясняются назначение и задачи, структура и объем работы, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей выпускной квалификационной работы.

Успешная подготовка выпускной работы во многом зависит от чёткого соблюдения установленных сроков и последовательного выполнения отдельных этапов работы.

Контроль сроков и качества выполнения отдельных этапов осуществляется руководителем выпускной квалификационной работы. Одновременно он делает

замечания и предложения как по доработке тех или иных разделов, так и работы в целом.

ВКР рекомендуется представлять в объеме не менее 60 страниц.

Содержание ВКР должно соответствовать требованиям ФГОС СПО, и включать в себя:

- обоснование выбора предмета и постановку задачи исследования, выполненные на основе обзора литературы, в том числе с учетом периодических научных изданий, и результатов патентного поиска;
- теоретическую и (или) экспериментальную части, включающие методы и средства исследований;
- результаты, полученные в ходе подготовке ВКР, имеющие научную новизну, теоретическое, прикладное или научно-методическое значение;
- вопросы экономического обоснования и экологической безопасности (обязательные разделы ВКР в области техники и технологий);
- отвечать четкому построению и логической последовательности изложения материала;
- выполняться с использованием современных методов и моделей, а при необходимости с привлечением специализированных пакетов компьютерных программ, графического материала (таблицы, иллюстрации и пр.);
- апробацию полученных результатов и выводов в виде докладов на научных конференциях или подготовленных публикаций в научных журналах и сборниках;
- выводы и рекомендации;
- список используемых источников;
- приложения (при необходимости).

Работа должна быть написана с использованием профессиональной научной терминологии, логически последовательной. Не следует употреблять как излишне пространных и сложно построенных предложений, так и чрезмерно кратких, лаконичных фраз, слабо между собой связанных, допускающих двойное толкование и т.п. Выпускная квалификационная работа не пишется от первого лица, исключаются формулировки типа «Я рассмотрел», «Целью моей работы», «Я считаю» и т.д. Работа должна быть написана с применением нейтральных формулировок: «Можно сделать вывод...», «Было проведено исследование...».

В выпускной квалификационной работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка.

Структура дипломной работы включает:

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Введение;
4. Основная часть;
5. Заключение;
6. Список используемых источников.
7. Приложения

Введение - вступительная часть выпускной квалификационной работы. Объем введения должен быть небольшим - 10% от объема работы.

Введение к выпускной квалификационной работе в обязательном порядке содержит следующие элементы:

Актуальность. Следует обозначить существующее положение, почему актуальна именно затронутая в теме проблема. Обоснование может начинаться с фразы: «Актуальность данной темы обусловлена тем, что ...».; актуальность и значимость темы, степень ее разработанности в литературе, в т.ч. определяются существующие в науке и практике подходы к проблеме, сформулированной в теме выпускной квалификационной работы.

Цель работы. Цель показывает направление раскрытия темы работы. Например: «Цель выпускной квалификационной работы – ...» или «Целью данной работы является изучение (описание, определение, установление, исследование, разработка, раскрытие, освещение, выявление, анализ, обобщение)...

Задачи выпускной квалификационной работы. Задачи – это способы достижения цели. В соответствии с основной целью следует выделить 5-6 целевых задач, которые необходимо решить для достижения главной цели исследования. Каждая из задач формулируется в соответствии с параграфами

работы. Пример формулирования задач: *«Для достижения цели, поставленной в выпускной квалификационной работе, были определены следующие задачи:*

- *Выявить ...*
- *Провести...*
- *Разработать...*
- *Раскрыть сущность ...*
- *Проанализировать причины ...*
- *Сравнить ...*
- *Рассмотреть ...*
- *Определить характер взаимосвязи ...*
- *Выявить позицию ...*
- *Разработать ...*

Объект и предмет выпускной квалификационной работы. *Объект* – это процесс или явление, избранные для изучения. *Предмет* более узок и конкретен. Он находится в границах объекта и отражает какую-либо сторону (аспект, свойства, признаки, отношения) объекта, подлежащую изучению. Например: *«Объектом исследования является деятельность санаторно-курортных учреждений. Предмет исследования – результаты от внедрения мероприятий по улучшению гостиничных услуг в санаторно-курортных учреждениях».*

Методологической и методической основой выпускной квалификационной работы (дипломного проекта) должны послужить труды отечественных и зарубежных исследователей по кругу изучаемых проблем, нормативно-правовые акты (федеральные и конституционные законы, законы субъектов федерации, акты Президента и правительства РФ – указы и распоряжения, ведомственные нормативные акты, регулирующие деятельность и взаимоотношения субъектов рынка). Эмпирическую базу работы могут составить материалы Госкомитета России («Статистический ежегодник», «Россия в цифрах», «Статистическое обозрение»), периодические издания (журналы «Гостиница и ресторан», «Реклама», «Парад отелей», «Отель», «Пять звезд», «Гостиничное дело» и др.), Интернет-ресурсы и др.

Следует указать используемые в работе методы анализа (системного

анализа, экспертные методы, методы статистического анализа, социологические методы и др.).

Теоретическая и практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в том, насколько сформулированные в ней выводы и предложения могут быть использованы при дальнейшей теоретической и практической разработке проблем.

В теоретическом разделе основной части выпускной квалификационной работы излагаются теоретические вопросы темы на основе анализа литературы, рассматриваются дискуссионные вопросы.

Содержание главы связано с теоретическим обоснованием изучаемой проблемы, названия параграфов соотносятся с отдельными задачами исследования. Студент может по собственному усмотрению изменить содержание разделов первой главы в соответствии с темой исследования. В данной главе систематизируются теоретические основы всей работы, т.е. дается теоретическое обоснование последующих практических разработок. Здесь проводится обзор и анализ научных источников по выбранной проблеме, делается акцент на неисследованных аспектах проблемы, даются определения используемых в работе понятий, делаются выводы. Текст должен опираться на актуальные нормативные документы, регламентирующие работу гостиницы, а также информацию, полученную из периодических специализированных изданий, Интернет-ресурсов. На страницах первой главы должны быть ссылки на исследователей, занимавшихся этой проблемой.

В практическом разделе основной части дается анализ практики деятельности конкретной организации (отделения) по проблеме исследования, описываются проведенные студентом наблюдения и эксперименты, исследования и их методика, дается анализ полученных результатов, разрабатывается проект. В процессе анализа могут быть использованы любые материалы, отражающие деятельность данной организации (отделения) (все виды аналитической и управленческой отчетности, информация, собранная в процессе прохождения преддипломной практики, если практику дипломник проходил на этой же организации).

Все разделы выпускной квалификационной работы должны быть связаны между собой таким образом, чтобы текст был последовательным, логичным, без явных смысловых разрывов. Рекомендуется также, чтобы все главы и параграфы работы были примерно соразмерными друг к другу, как по структуре деления, так и по объему (количеству страниц).

Заключение подводит итог решения тех задач, которые были поставлены в выпускной квалификационной работе. Необходимо отразить основные выводы, к которым пришел студент при изучении теоретических аспектов данной темы (на основании учебной и научной литературы), а также дать краткую формулировку результатов, к которым пришел студент при выполнении практической части (выводы по каждой поставленной во введении задаче). Данные выводы должны отражать актуальность данной темы и ее практическую значимость. Объем заключения должен составлять 5% от объема работы.

4. Общие требования к оформлению ВКР

Текст работы должен быть выполнен печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне белой бумаги формата А4. Размеры полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм, верхнее – 20 мм. Текст печатается через 1,5 интервала, шрифт Times New Roman, размер шрифта 14. Размер абзацного отступа – 1,25 см, выравнивание по ширине, не допускается разрыв абзацев.

Страницы нумеруются арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляется в правом нижнем углу листа без точки или каких-либо знаков препинания в конце и без указания «стр.» или «с». Титульный лист и содержание не нумеруются, номера страниц начинаются с Введения – страница № 4 и заканчивается списком используемых источников. Иллюстрации, таблицы, расположенные на отдельных листах, включаются в общую нумерацию страниц. Приложения не нумеруются.

Основную часть ВКР следует делить на главы и пункты. Главы и пункты должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание раздела. Главы и пункты нумеруют арабскими цифрами, например:

первая глава - 1, первый пункт первой главы - 1.1 (цифры разделяются точками, после последней цифры точка не ставится) Слово «Глава», «Пункт» не пишется.

Каждая глава, «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» начинаются с новой страницы. «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» следует располагать по середине строки, без точки в конце, не подчеркивая, не выделяя жирным и курсивом. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, то они разделяются точкой.

В тексте работы необходимо использовать местоимения 1 лица множественного числа (мы, нам, нами), глаголы 1 лица множественного числа (мы считаем, делаем вывод) или безличные глаголы (применяется, повышается).

Текст должен быть кратким и не допускать различных толкований. Термины, обозначения и определения должны соответствовать установленным стандартам.

В тексте работы не допускается:

- применять обороты разговорной речи, техницизмы, профессионализмы;
- применять для одного и того же понятия различные научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы), а также иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке;
- применять произвольные словообразования;
- применять сокращение слов в тексте и в подписях под иллюстрациями, кроме установленных правилами орфографии, пунктуации, а также соответствующими государственными стандартами;
- сокращать обозначения физических единиц, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в таблицах и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки;
- заменять слова буквенными обозначениями.

Иллюстрации (чертежи, схемы, графики, эскизы, диаграммы, фотоснимки, рисунки) располагают так, чтобы их было удобно рассматривать,

непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые. Иллюстрации обозначаются словом «Рисунок». На все рисунки должны быть даны ссылки по тексту пояснительной записки. Рисунки должны иметь наименования, которые помещают под рисунком, по центру страницы. Точка после наименования рисунка не ставится.

Все иллюстрации нумеруются арабскими цифрами в пределах разделов, например (второй рисунок первого раздела):

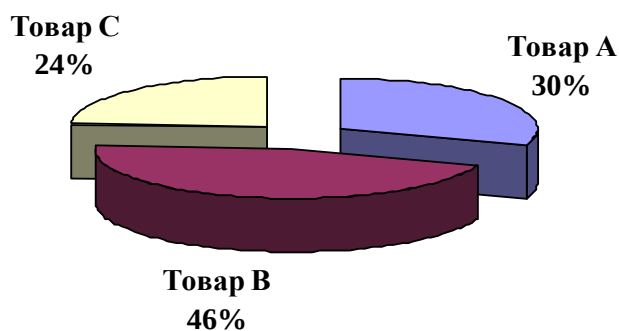


Рисунок 1.2 – Структура продаж товаров

Цифровой материал оформляется, как правило, в виде таблиц. Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а, при необходимости, в приложении к работе. На все таблицы должны быть приведены ссылки в тексте дипломной работы, при ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным и кратким. Название следует помещать над таблицей по центру. Например:

Таблица 2.1 - Название таблицы

Заголовок 1	Заголовок 2		Ед. измерения
			Заголовок 3
	подзаголовок 1	подзаголовок 2	

Таблицы нумеруют арабскими цифрами в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера

таблицы, разделенных точкой. Таблицы должны быть выровнены по ширине окна.

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой буквенного обозначения приложения.

Большие таблицы располагают так, чтобы их можно было читать, поворачивая работу по часовой стрелке. Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа документа.

При наличии в тексте небольшого по объему цифрового материала его нецелесообразно оформлять таблицей, а следует давать в виде вывода (текста), располагая цифровые данные в колонки.

В приложения включают дополнительный вспомогательный материал, к которому относятся промежуточные расчеты, таблицы вспомогательных цифровых данных, инструкции, методики, иллюстрации, заполненные формы отчетности и другие документы.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы. Приложения нумеруются соответственно прилагаемым документам. На верхней строке каждого документа приложения, располагается слово «Приложение 1» вверху страницы по центру с заглавной буквы без знаков препинания. Приложение должно иметь заголовок, расположенный строкой ниже посередине. Заголовок приложения начинается с заглавной буквы, в конце него точка не ставится.

Страницы приложений нумеруются в сквозном порядке с дипломной работой, но в общий (основной) объем дипломной работы не засчитываются.

В содержание работы включают приложения с указанием номера страницы, с которого начинаются приложения.

При ссылке в тексте на литературный источник после упоминания о нем проставляют в квадратных скобках номер, под которым он значится в списке использованных источников. В необходимых случаях (обычно при использовании цифровых данных или цитаты) указываются и страницы, на которых помещается используемый источник: Например [25, с. 14-19] или [28, т.1, с.128].

Ссылки на таблицы, рисунки, приложения указываются в круглых скобках: (таблица 2.1), (рисунок 4.2), (приложение Б).

Список используемых источников представляет собой перечень тех документов и источников, которые использовались при написании дипломной работы. Список используемых источников включает в себя не менее 30 наименований.

5. Организация и контроль выполнения ВКР

Согласно графику проверки дипломных проектов, студент предоставляет руководителю частично или полностью выполненный проект для его предварительной оценки по существу и выявлению ошибок или недоработок в тексте. Замечания руководителя должны быть учтены и по ним в текст проекта должны быть внесены необходимые изменения. Эти замечания записываются на титульном листе дипломного проекта текстом: «Доработать», «Дополнить» и т.д. Проверка дипломных работ производится руководителем в течение одной недели после их получения.

По предложению руководителя ВКР, в случае необходимости, колледжу предоставляется право приглашать консультантов (соруководителей) по отдельным разделам работы, за счет лимита времени, отведенного на руководство ВКР. При выполнении ВКР по междисциплинарной тематике в качестве консультантов могут назначаться профессора и высококвалифицированные преподаватели колледжа, кафедр института, а также научные работники и специалисты профильных учреждений региона. Консультанты проверяют соответствующую часть выполненной ВКР и ставят на ней свою подпись. При этом на титульном листе ВКР после данных о научном руководителе приводятся аналогичные данные о консультанте.

Выполненная ВКР, подписанная студентом и консультантом, представляется руководителю. После экспертизы ВКР руководитель подписывает ее и вместе со своим отзывом и отзывом консультанта представляет работу директору колледжа. В отзыве дается характеристика по всем разделам работы. Директор колледжа на основании этих материалов после

заседания ПЦК делает отметку на ВКР о допуске студента к защите. В случае, если студент не допущен к защите работы, этот вопрос рассматривается на заседании ПЦК с участием руководителя ВКР. Протокол заседания ПЦК представляется в дирекцию института.

6. Порядок проведения защиты ВКР

Защита дипломной работы проводится на открытом заседании итоговой экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

Защита дипломной работы (продолжительность защиты до 20 минут) включает доклад студента (не более 7-10 минут) с демонстрацией презентации, разбор отзыва руководителя, вопросы членов комиссии, ответы студента. Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломной работы.

Студенту-дипломнику необходимо строить свое выступление на основе заранее подготовленных тезисов доклада, призванного показать высокий уровень теоретической подготовки, эрудицию и способность доступно изложить основные результаты проведенного исследования.

Успех защиты обеспечивается:

- содержанием доклада;
- формой изложения этого доклада;
- наличием иллюстрационного материала или презентации;
- уверенностью ответов на задаваемые вопросы;
- яркостью, грамматической точностью, уверенностью речи соискателя.

Важнейший элемент подготовки к защите – подготовка выступления (доклада).

С этой целью рекомендуется:

- определить перечень вопросов, выносимых на защиту;
- установить последовательность и содержание излагаемого материала выступления;
- определить порядок представления презентаций;
- написать текст выступления и согласовать его с руководителем;
- провести пробное выступление.

Доклад студента на защите строится в следующей последовательности:

- обоснование актуальности темы и её практической значимости;
- краткая характеристика объекта исследования;
- теоретические и методологические положения, на которых базируется выпускная квалификационная работа;
- результаты практического исследования и анализа по изучаемой проблеме;
- выводы, предложения, рекомендации по решению поставленной в выпускной квалификационной работе проблемы, оценка возможности их реализации и эффективности.

Председатель предоставляет возможность членам и всем присутствующим задавать любые вопросы, касающиеся темы дипломной работы.

Решение об оценке выпускной квалификационной работы итоговой экзаменационной комиссией принимается открытым голосованием большинством голосов на закрытом заседании, решающим является голос председателя итоговой экзаменационной комиссии.

Оценка результата защиты выпускной квалификационной работы объявляется в день её защиты после оформления в установленном порядке протокола заседания комиссии.

7. Критерии оценивания ВКР

В основе оценки дипломной работы лежит пятибалльная система.

«Отлично» выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, глубокий анализ проблемы, критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;
- имеет положительные отзывы руководителя;
- при защите работы студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по улучшению положения предприятия (организации), эффективному

использованию ресурсов, а во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо» выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ проблемы и критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями;
- имеет положительный отзыв руководителя;
- при защите студент показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по улучшению деятельности предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

- носит исследовательский характер, содержит теоретическую главу, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором деятельности предприятия (организации), в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения;
- в отзывах руководителя имеются замечания по содержанию работы и методике анализа;
- при защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

«Неудовлетворительно» выставляется за следующую дипломную работу:

- не носит исследовательского характера, не содержит анализа и практического разбора деятельности предприятия (организации), не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях;

- не имеет выводов либо они носят декларативный характер;

- в отзывах руководителя имеются существенные критические замечания;

- при защите студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, к защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

Высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

_____ З.А. Михалина

« ____ » _____ 20 ____ г.

Утверждена распоряжением по институту

от _____ № _____

Допущена к защите

« ____ » _____ 20 ____ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(название работы)

	Выполнил (а):
	(ФИО)
	студент(ка) _____ курса, _____ группы специальности (направления) очной формы обучения
	(Подпись)
	Научный руководитель:
	(ФИО)
	(ученая степень, звание, должность)
	(Подпись)

Дата защиты _____

Оценка _____

Пятигорск, 20 ____ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

Высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

_____ З.А. Михалина

«___» _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ

НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

Студент _____ группа _____
_____ фамилия, имя, отчество

1. Тема

2. Срок представления работы к защите «___» _____ 20__ г.

3. Исходные данные для выполнения работы

4. Содержание выпускной квалификационной работы:

4. 1 _____

4. 2 _____

4. 3 _____

4.4. _____

Другие разделы
выпускной квалификационной
работы

Приложение

Дата выдачи задания «___» _____ 20__ г.

Руководитель
работы

_____ инициалы фамилия

_____ подпись

Консультанты по разделам

Задание к исполнению принял «___» 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
Глава 1. MICE – ИНДУСТРИЯ, КАК АКТУАЛЬНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ СОВРЕМЕННОГО ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА	7
1.1. MICE – индустрия: основные понятия и содержание	7
1.2. Развитие MICE – индустрии в России и за рубежом	12
1.3. Роль MICE в формировании гостиничного предложения	19
Глава 2. ВОЗМОЖНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ MICE- МЕРОПРИЯТИЙ В САНАТОРНО - КУРОРТНОМ КОМПЛЕКСЕ «МАШУК АКВА-ТЕРМ» Г. ЖЕЛЕЗНОВОДСК	26
2.1. Общая характеристика санаторно-курортного комплекса «Машук Аква-Терм»	26
2.2. Анализ производственной деятельности санатория	33
2.3. Разработка проекта конференц-пакета «Классический» для санаторно-курортного комплекса «Машук Аква-Терм»	43
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	48
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ	50
ПРИЛОЖЕНИЯ	53

Примеры оформления подстрочных библиографических ссылок

(ГОСТ 7.0.5-2008)

Библиографическое описание книг

Примеры:

а) книга под фамилией одного автора:

1. Барчуков И.С. Туризм: организация, управление, маркетинг: [Текст] / И.С. Барчуков, А.А. Нестеров, Е.В. Нестерова. – СПб: Книжный дом, 2005. – 354с.
2. Биржаков М.Б. Введение в туризм: учебник. – 7-е изд., перераб. и доп. – М-СПб: Невский фонд – Издательский дом Герда, 2009. – 448с.

б) книга под фамилиями двух авторов:

1. Зорин И.В. Квартальнов В.А. Туризм. – М., 2006. – 232 с.
2. Ревинский И.А., Романова Л.С. Поведение фирмы на рынке услуг: Туризм и путешествия. Учеб. пособие. – Новосибирск, 2001. – 266 с.

в) книга под фамилиями трех авторов

1. Бурменко Т.Д., Даниленко Н.Н., Туренко Т.А. Сфера услуг в современном обществе: Экономика, менеджмент, маркетинг: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 256 с.
2. Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Донелли Д. Организации: поведение, структура, процессы. – 8-е изд., пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 662 с.

г) книга под фамилиями четырех авторов:

1. Предпринимательство: учеб. / М.Г. Лапуста [и др.]. – М.: Наука, 2001. – 448 с.

д) книга под фамилиями более 4 авторов:

1. Финансы предприятий: учеб для вузов / Н.В. Колчина [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М., 2001. – 447 с.

е) книга под редакцией:

1. Экономика и организация туризма: международный туризм / под ред. И.А. Рябовой [и др.]. – М.: КноРус, 2005. – 342 с.
2. Организация международного туризма: Учебник / под ред. проф. А.А. Скамницкого. – М.: Гардарики, 2008. – 345 с.

Библиографическое описание нормативно-правовых актов

Примеры:

1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Принят Государственной Думой 17 января 2007 года. Одобрен Советом Федерации 24 января 2007 года (в ред. Федерального закона от 03.05.2012 N 47-ФЗ)
2. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 22.12.2011 № 2322-р и Концепция развития системы особо охраняемых природных территорий федерального значения на период до 2020 года.
3. Распоряжение Комитета от 14.10.2011 № 188/РП «О внесении изменений в ведомственную целевую программу Московской области «Развитие туризма в Московской области на 2011 год».
4. ПРИКАЗ от 4 августа 2009 г. № 175 «Об утверждении Порядка представления юридическими лицами, осуществляющими туроператорскую деятельность, бухгалтерской отчетности в Федеральное агентство по туризму и внесении изменений в приказ Ростуризма от 10 мая».
5. Письмо Г.Г. Онищенко об осуществлении контроля (надзора) за исполнением законодательства о защите прав потребителей при оказании туристских услуг.

Библиографическое описание справочно-правовых систем

Примеры:

1. О внесении изменений в муниципальную целевую программу: постановление администрации города-курорта Пятигорска Ставропольского края от 14 июня 2012 г. N 1928 «О внесении изменений в муниципальную целевую программу «Развитие курорта и туризма в городе-курорте Пятигорске на 2011-2016 годы», утвержденную постановлением администрации города Пятигорска Ставропольского края от 17.05.2011 г. N 1593»// Справочно-правовая система «Гарант»: [Электронный ресурс] / НПП «Гарант-Сервис». – Дата обновления: 20.09.2012.
2. О программе развития курортов и туризма в Ставропольском крае на 2012-2016 гг.: постановление Правительства Ставропольского края от 18 января 2012 г. N 12 «О внесении изменений в краевую целевую программу «Развитие курортов и туризма в Ставропольском крае на 2012-2016 годы», утвержденную постановлением Правительства Ставропольского края от 20 июля 2011 г. N 287-п» / Справочно-правовая система «Гарант»:

Библиографическое описание статей из газет, журналов, сборников

Примеры:

а) из газет

1. Савельев П. Турбизнес и карьера с «Олимп-Консалт» // Подробно о туризме. – 2012. – № 16 (40). – 12 сентября. – С. 8.
2. Минделевич А. Итальянские города: шедевр за шедевром» // Подробно о туризме. – 2012. – № 15 (39). – 29 августа. – С. 11.
3. Добровольский П. 20 причин посетить Ригу // Туризм и отдых. – 2012. – №41 (873) 18 октября. – С. 5.

б) из журналов

1. Иванова Л.А. Суть и основные принципы инноваций в туризме // Материалы II Международной научно-практической конференции «Инновации в межкультурном взаимодействии через языки, сервис и туризм». – 2011. – № 2. – С. 3-15.
2. Экономцев И.Н. Духовность и творчество // Вопросы философии. – 1996. – № 2. – С. 45-52.

в) из сборников

1. Горбунов А.П. Развитие диалектического единства стимулирования и мотивации как способа действия механизма менеджмента / А.П. Горбунов // Совершенствование управления в подсистемах общества 1: сб. науч. трудов. – Пятигорск: ПГЛУ, 2002. – С. 110-125.
2. Бурлина М.В. Развитие туризма как фактор формирования имиджа территории // Всё о туризме. Туризм и культурное наследие / М.В. Бурлина – Межвузовский сборник научных трудов. – 2012. – № 4. – С. 9-17.
3. Губайдуллина Е.Д. Формирование исследовательских умений и навыков будущих специалистов по сервису и туризму // Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия «Гуманитарные науки». – 2007. – № 5. – С. 47-51.

Библиографическое описание электронных ресурсов

Примеры:

1. Коломиец Л. Устойчивое развитие: Миф или реальность? [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.ust-razvitie.narod.ru> (дата обращения: 01.12.2013).
2. Экологические проблемы России [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.ust-razvitie.narod.ru/Russian.htm> (дата обращения: 12.07.2013).

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

Фамилия, имя, отчество (полностью) _____

Тема ВКР

Руководитель

Консультанты:

[illegible]

Руководитель ВКР _____

подпись. Ф.И.О.

Директор колледжа _____

подпись. Ф.И.О.

« » 20 Г.