

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Александрович

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 10.12.2025 15:19:52

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

1c378726a41fd0143ae5bccc8ba81860b00daa62 Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

УТВЕРЖДАЮ

И.о директора Пятигорского института
(филиал) СКФУ В.А.Фурсов

Программа
государственной итоговой аттестации

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Срок обучения 3 г 10 м

1. Общие положения

1.1. Цель и задачи ГИА

Целью государственной итоговой аттестации является установление степени готовности обучающегося к самостоятельной деятельности, сформированности профессиональных компетенций, определение соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в части требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников.

Государственная итоговая аттестация призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Главной задачей по реализации требований Федерального государственного образовательного стандарта является реализация практической направленности подготовки специалистов среднего профессионального образования.

1.2. Требования к результатам освоения образовательной программы

Программа государственной итоговой аттестации (далее – программа ГИА) является частью ППСЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Выпускник, освоивший программу подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» базовой подготовки должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.3. Структура государственной итоговой аттестации

Вид выпускной квалификационной работы – дипломная работа.

Формой проведения итоговой аттестацией является защита дипломной работы

Всего – 6 недель, в том числе:

Подготовка выпускной квалификационной работы (далее- ВКР) – 4 недели (144 часа),
защита выпускной квалификационной работы – 2 недели (72 часа).

2. Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения

2.1. Цель и задачи выпускной квалификационной работы

Цели выпускной квалификационной работы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»:

- обоснованно применять знания, полученные студентами в процессе обучения;
- использовать умения и навыки, приобретенные студентами во время прохождения производственной и преддипломной практик на предприятиях гостиничного сервиса, для решения профессиональных задач.

В процессе подготовки ВКР перед обучающимся ставятся следующие 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.

В результате выполнения студентом дипломной работы отрабатываются следующие вопросы:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний и практических умений по профессиональному циклу в решении сложных комплексных задач с элементами исследования;
- развитие навыков самостоятельной работы по подбору литературы, изучению, анализу вопросов разрабатываемой темы.

2.2. Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения

Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения предназначены для студентов специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» базовой подготовки и 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. определение темы ВКР и согласование ее с руководителем;
2. написание заявления с просьбой закрепления темы и руководителя ВКР (приложение 1);
3. составление задания и календарного графика выполнения ВКР (приложение 2,3);
4. изучение теоретического материала, нормативной документации, статистических данных по выбранной теме;
5. прохождение преддипломной практики, составление отчета и защита практики;
6. описание результатов практики в ВКР, оформление и представление ВКР руководителю для окончательной проверки;
7. проверка ВКР руководителем в системе «Антиплагиат» (по адресу в сети Интернет <https://www.ncfu.ru/science/elektronnye-resursy/ap/>) в целях определения доли авторского текста (оригинальности) и выявления возможного заимствования (приложение 4);
8. получение отзыва руководителя ВКР (приложение 5);
9. получение внешней рецензии на ВКР (приложение 6);
10. получение допуска к защите структурным подразделением СПО;
11. подготовка доклада, демонстрационного или презентационного материала;
12. передача оформленной ВКР с отзывом и рецензией, электронного варианта в формате pdf в государственную экзаменационную комиссию;
13. защита ВКР.

ВКР рекомендуется представлять в объеме от 30 до 50 страниц печатного текста, исключая список используемых источников и приложения.

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;
- теоретический раздел основной части, в котором излагаются теоретические вопросы темы на основе анализа литературы, рассматриваются дискуссионные вопросы;

- практический раздел основной части, в котором дается анализ практической деятельности конкретной организации (отделения) по проблеме исследования, описываются проведенные студентом наблюдения и эксперименты, исследования и их методика, дается анализ полученных результатов, разрабатывается проект;
- результаты, полученные в ходе подготовки ВКР, имеющие научную новизну, теоретическое, прикладное или научно-методическое значение;
- вопросы экономического обоснования;
- выводы и рекомендации;
- список используемых источников;
- приложения (при необходимости).

ВКР должна полностью соответствовать утвержденной теме дипломной работы, содержать элементы новизны, быть актуальной, иметь теоретическую и практическую значимость.

ВКР имеет следующую структуру: титульный лист, содержание, текст ВКР (введение, основная часть, заключение), список используемых источников литературы, приложения.

Титульный лист является первой страницей ВКР. Содержание должно включать названия всех разделов, подразделов работы с указанием страницы начала каждой части. Название разделов и подразделов в содержании должно строго соответствовать их названию по тексту работы (приложение 7).

Введение содержит обоснование выбранной темы ВКР, ее актуальность, цель и задачи исследования, определение методологической основы исследования, структуру и методы исследования, определение теоретической или практической значимости работы. В случае наличия практической апробации ВКР (материалы конференций, публикации по теме, акты внедрения и т.п.), информация отмечается во введении.

При выполнении работы во введении представляется обоснование необходимости дипломной работы (анализ проблемной ситуации через определение противоречий существующей практики; актуальность работы для специалиста данного направления; цели и задачи работы (определение конкретных целей, которые ставятся для решения поставленной проблемы, а также задач, которые будут решаться для достижения поставленной цели).

Теоретическая часть ВКР

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.

Аналитическая часть ВКР

В практическом разделе основной части дается анализ практической 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 (дипломной работы) должны быть связаны между собой таким образом, чтобы текст был последовательным, логичным, без явных смысловых разрывов. Рекомендуются также, чтобы все главы и параграфы работы были примерно соразмерными друг к другу, как по структуре деления, так и по объему (количеству страниц).

Список используемых источников.

Список используемых источников отражает список литературы, проработанный автором, независимо от того имеются ли в тексте ссылки на нее или нет. ВКР должна иметь не менее 20 источников. Используемая литература должна быть не старше 5 лет (за исключением справочников, технических регламентов и т.д., которые не переиздавались) и изложена в следующем порядке:

- Федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);
- указы Президента Российской Федерации (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);
- постановления Правительства Российской Федерации (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);
- 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.

В тексте ВКР на все приложения должны быть даны ссылки. В приложение входят таблицы, схемы, графики, диаграммы, анкеты и другие материалы, иллюстрирующие или подтверждающие основные теоретические положения и выводы (приложение 8, 9).

Общие требования к оформлению ВКР

Текст ВКР печатается на одной стороне листа формата А 4 (210 x 297 мм) книжной ориентации с помощью компьютера и принтера на бумажном носителе в текстовом редакторе. Параметры: цвет чернил — черный; шрифт - Times New Roman; размер шрифта - 14 кегель; междустрочный интервал - 1; отступ - 1,25; выравнивание текста - по ширине; поля: левое - 30 мм, правое - 10 мм, верхнее и нижнее - 20 мм.

В тексте содержание, введение, каждый раздел основной части, заключение, список использованных источников и приложения начинаются с новой страницы. Подразделы могут начинаться после окончания предыдущего с отступом два интервала.

Переносы слов в тексте ВКР не допускаются. В тексте не допускаются подчеркивания, цветные заливки и выделения полужирным шрифтом (кроме выделения разделов и подразделов).

Названия разделов и подразделов должны полностью соответствовать их формулировке в содержании работы. Их заголовки следует писать по ширине страницы с отступом 1,25. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Точка в конце заголовка не ставится.

Страницы нумеруются арабскими цифрами без точки сверху страницы по центру. Нумерация листов, включая приложения, должна быть сквозная по всей работе, начиная с титульного листа. На титульном листе номер не ставится, следующая за ним страница с содержанием имеет порядковый номер 2.

Таблицы в ВКР располагаются непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице, либо в приложении. На все таблицы должны быть ссылки в тексте. Нумерация таблиц должна быть сквозной по всему тексту ВКР. Номер таблицы и заголовок размещается над таблицей и выравнивается по ширине строки, с отступом 1,25 (приложение 9).

Нумерация формул должна быть сквозной по тексту ВКР. При ссылке в тексте на формулу ее порядковый номер указывают в скобках, например (1). Формулы приводятся сначала в буквенном выражении, затем дается расшифровка входящих в них символов в той же последовательности, в которой они даны в формуле. Формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Например:

$$П = P + Зк - Зн (1), \text{ где}$$

П - поступление товаров;

Р - реализация (продажа товаров);

Зк - товарные запасы на конец периода;

Зн - товарные запасы на начало периода.

Нумерация приложений соответствует порядку появления ссылок на них в тексте. Каждое новое приложение начинается с новой страницы с указанием своего номера в правом верхнем углу без выделения с выравниванием по правому краю (Приложение 1,2,3.....). Если приложение имеет название, то оно пишется, отступив два интервала по центру полужирным шрифтом.

В содержании ВКР названия приложений и их нумерация не указываются. Записывается одно слово «Приложения» и указывается номер страницы их начала.

Для оформления списка используемых источников применяется ГОСТ Р 7.0.100-2018. Список используемых источников оформляется в алфавитном порядке. Авторы однофамильцы записываются по алфавиту их инициалов (имен). Труды одного автора помещаются по годам издания, т.е. в хронологическом порядке, при наличии нескольких трудов одного и того же года - в алфавитном порядке по названиям трудов.

При написании текста ВКР не допускается применять: обороты разговорной речи, произвольные словообразования; иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке; сокращения обозначений единиц измерения физических величин, если они употребляются без цифр; математические знаки без цифр; применять индексы стандартов, технических условий и других документов без регистрационного номера (ГОСТ, ОСТ, СТП и другие).

Организация и контроль выполнения ВКР

Закрепленная за студентом ВКР выполняется в соответствии с заданием по изучению объекта и предмета исследования и сбору материала к работе. Задание на ВКР утверждается директором колледжа с указанием срока его выполнения.

Руководитель ВКР оказывает студенту помощь в разработке содержания темы на весь период выполнения ВКР, составлении календарного плана, рекомендует необходимую литературу, справочные материалы и другие источники по теме, проводит систематические консультации, проверяет выполнение работы по частям и в целом, составляет задания на преддипломную практику.

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.

По завершении обучающимся подготовки ВКР руководитель проверяет качество работы, подписывает ее и представляет письменный отзыв. 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.

Порядок проведения защиты ВКР

Подготовленная ВКР с рецензией, отзывом руководителя и заключением о степени оригинальности за 10 дней до защиты сдается заместителю руководителя структурного подразделения СПО.

Работа сдается обучающимся в 2 экземплярах:

первый – распечатанный, сброшюрованный в твердом переплете, в который вшиваются задание, отзыв руководителя и рецензия, вложенные в отдельные файлы-вкладыши с боковой перфорацией. В данном экземпляре на титульном листе должна проставляться подпись руководителя ВКР;

второй – на электронном носителе (диск CD или CD-RW в формате документа Microsoft Word).

Диск должен быть в боксе (футляре) для хранения с обложкой, которая подписывается руководителем ВКР (приложение 10). На диске должны содержаться следующие файлы:

1) электронный вариант рукописи выпускной квалификационной работы (файлу присваивается имя по фамилии автора и краткое название работы, например: Иванова М.И._Трудовой договор);

2) электронный вариант отзыва руководителя ВКР с названием файла, содержащим фамилию автора (Иванова М.И._Отзыв), в формате документа Microsoft Word;

3) электронный вариант рецензии с названием файла, содержащим фамилию автора (Иванова М.И._Рецензия), в формате PDF.

Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

Студенту предоставляется не более 10 минут для доклада основных положений ВКР. В ходе доклада студент должен осветить актуальность выбранной темы, цель, основные задачи, теоретические и практические результаты исследования. После выступления студента председатель и члены ГЭК задают вопросы. После ответа студента на вопросы зачитывается отзыв руководителя.

2.3. Методика оценивания результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена. Критерии оценки знаний по результатам защиты выпускных квалификационных работ

При выставлении итоговой оценки по защите ВКР учитываются:

- качество устного доклада выпускника;
- качество презентации и наглядного материала, иллюстрирующего основные положения ВКР;
- глубина и точность ответов на вопросы;

- оценка рецензента;
- отзыв руководителя.

Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании ГЭК является решающим.

Решение ГЭК оформляется протоколом, который подписывается председателем ГЭК (в случае отсутствия председателя - его заместителем) и секретарем ГЭК. В протокол заносятся мнения членов комиссии о проделанной работе, уровне сформированности компетенций, перечень заданных вопросов и характеристика ответов на них, особых мнений, также отмечается, какие недостатки в теоретической и практической подготовке имеются у обучающегося и указывается квалификация, присвоенная студенту. Результаты защиты объявляются студентам после оформления протокола заседания комиссии и утверждения его председателем экзаменационной комиссии.

Результаты защиты ВКР определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания ГЭК.

Оценка «отлично» выставляется за ВКР, которая:

- носит практический характер, содержит грамотно изложенные теоретические положения и критический разбор практического опыта по исследуемой теме;
- содержит обзор широкого круга научной и учебной литературы по теме;
- характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими самостоятельными выводами по работе;
- имеет положительные отзывы руководителя и рецензента;
- надлежащим образом оформлена (орфография, аккуратность, правильность оформления);
- ВКР выполнена в установленный срок.

При защите работы обучающийся показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, во время доклада использует иллюстративный (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется за ВКР, когда:

- работа носит практический характер;
- содержатся грамотно изложенные теоретические положения, разбор практического опыта по исследуемой теме;
- выполнена на основе изучения широкого круга научной и учебной литературы;
- характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими самостоятельными выводами по работе;
- имеет положительные отзывы руководителя и рецензента;
- надлежащим образом оформлена (орфография, аккуратность, правильность оформления);
- ВКР выполнена в установленный срок.

При защите работы обучающийся показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случаях, когда ВКР:

- содержит грамотно изложенные теоретические положения, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом практического опыта по исследуемой проблеме, характеризуется непоследовательным изложением материала и необоснованными предложениями;
- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и примененным методам исследования.

При защите работы обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случаях, когда ВКР:

- не имеет исследовательского характера, не содержит анализа практического опыта по исследуемой проблеме, характеризуется непоследовательным изложением материала, не имеет выводов либо они носят декларативный характер;
- в отзывах руководителя и рецензента имеются существенные замечания.

При защите работы обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории рассмотренных в работе вопросов, при ответе допускает существенные ошибки.

Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания в форме защиты ВКР.

В тех случаях, когда защита ВКР признана неудовлетворительной, ГЭК принимает одно из решений: предоставить обучающемуся возможность повторной защиты этой же работы с доработкой; указать обучающемуся на необходимость выполнения ВКР по новой теме. Решение ГЭК отмечается в протоколе защиты ВКР.

2.4. Примерная тематика выпускных квалификационных работ

1. Методы продвижения гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
2. Анимация в гостиничном предприятии. Технологии (менеджмент) гостиничной анимации.
3. Рекламная политика гостиничного предприятия.
4. Информационное обеспечение деятельности гостиничного предприятия.
5. Новые технологии в индустрии гостеприимства.
6. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц.
7. Роль сектора размещения в совершенствовании санаторно-курортного обслуживания.
8. Роль сектора питания в совершенствовании санаторно-курортного обслуживания.
9. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
10. Экскурсионная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
11. Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения (на примере конкретной гостиницы).
12. Организация обслуживания гостей гостиничных предприятий и ее совершенствование (на примере конкретного предприятия).
13. Особенности организации обслуживания различных категорий туристов в разных категориях гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
14. Организация и формы обеспечения безопасности в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
15. Система обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства и ее эффективность (на примере конкретной гостиницы).
16. Применение современных информационных технологий в индустрии гостеприимства (на примере конкретного предприятия).
17. Исследование стандартов обслуживания в отделе приема и размещения: проблемы и пути их реализации (на примере конкретной гостиницы).
18. Основные направления повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий (на примере конкретной гостиницы).

19.Методы повышения качества обслуживания в структуре службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).

20.Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания VIP-гостей (на примере конкретной гостиницы).

21.Исследование перспектив развития технологий хаускипинга (на примере конкретной гостиницы).

22.Технология организации хаускипинга в гостинице (на примере конкретной гостиницы).

23.Совершенствование организации службы питания в гостиничном комплексе (на примере конкретной гостиницы).

24.Анализ работы службы питания и определение направления по её оптимизации на гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).

25.Особенности организации обслуживания различных категорий туристов в разных категориях гостиниц (на примере конкретной гостиницы).

26.Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).

27.Формирование фирменного стиля гостиницы (на примере конкретной гостиницы).

28.Анализ и оценка технологий эксплуатации номерного фонда (на примере конкретной гостиницы).

29.Разработка методических рекомендаций по управлению доходами гостиницы (на примере конкретной гостиницы).

30.Разработка рекламной кампании на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.

31.Анимация как средство организации досуга для лиц пожилого возраста.

32.Разработка предложений по инновационным технологиям продвижения национального туристского продукта на мировом рынке.

33.Разработка рекомендаций по организации и контролю работы по уборке номеров и служебных помещений гостиницы.

34.Анализ инноваций в технологии обслуживания гостей в период проживания.

35.Разработка инновационных мероприятия в сфере технологии обслуживания гостей в процессе проживания.

36.Разработка ассортимента дополнительных услуг гостиничного предприятия для туристов.

37.Оценка эффективности ценовой политики гостиничного предприятия.

38.Разработка принципов рекламно-информационной деятельности малой гостиницы.

39.Разработка мероприятий по повышению эффективности деятельности по приему и размещению гостей.

40.Создание программы по совершенствованию деятельности службы приема и размещения.

41.Разработка комплекса маркетинга гостиничного предприятия.

42.Разработка рекламной стратегии гостиницы.

43.Разработка комплекса услуг по обслуживанию VIP- клиентов в гостинице.

44.Составление программы по организации обслуживания в SPA-комплексах в гостиниц.

45.Формирование программы «Постоянный гость» для гостиницы категории четыре звезды.

46.Разработка программы обслуживания детей в гостинице.

47.Разработка технологии по предоставлению услуги питания в номерах.

48.Разработка набора услуг культурно-развлекательного комплекса в гостинице.

49. Разработка набора услуг оздоровительного комплекса в гостинице.
50. Исследование особенностей организации обслуживания гостей в процессе.
51. Разработка предложений по совершенствованию услуг в гостинице.
52. Оптимизация доходов от продаж номерного фонда гостиничного предприятия.
53. Разработка маркетинговой политики гостиничного предприятия.
54. Разработка комплекса PR-мероприятий гостиничного предприятия.
55. Разработка технологии предоставления конференц-услуг в гостинице.
56. Повышение конкурентоспособности гостиницы с помощью использования технических инноваций.
57. Повышение конкурентоспособности гостиничной услуги путем оказания эксклюзивных дополнительных услуг.
58. Формирование стиля обслуживания клиентов в гостиницах для деловых людей.
59. Оптимизация организационной структуры хозяйственной службы гостиницы (на примере...).
60. Организация услуг анимации в гостинице (с разработкой детской анимационной программы на примере ...).
61. Организация СПА-ЗОНЫ в гостинице (на примере....).
62. Организация рекламной деятельности и методы ее использования в санаторно-курортной сфере (на примере....).
63. Униформа сотрудников гостиницы как показатель качества гостиничного продукта (на примере....).
64. Дизайн - проектирование в развитии зон отдыха (на примере....).
65. Мероприятия по повышению качества обслуживания (на примере....).
66. Технология формирования положительного имиджа сервисного предприятия (на примере).
67. Эффективность технологий продвижения и продаж услуг питания (на примере ...)
68. Основные направления в организации предоставления услуг гостиницы на примере (....).
69. Оптимизация и продвижение гостиничных продуктов (на примере ...)
70. Разработка программы внутреннего маркетинга (на примере ...).
71. Анализ и повышения уровня потребительской удовлетворенности услугами гостиничного комплекса.
73. Анализ и практика организации детского отдыха (на примере ...).
73. Разработка стандартов обслуживания для персонала на примере....

2.5. Перечень литературы и иных источников для подготовки и выполнения выпускной квалификационной работы

1. Алешина И.В. Паблик рилейшнз для менеджеров // М., 2017. 207с. <https://studfile.net/preview/2715294/>
2. Андреева Е.В. Анализ проблем и актуальных трендов развития российского туроперейтинга на современном этапе // Труды Ростовского государственного университета путей сообщения. - 2017. - № 1. - С. 5-11. - Электрон. копия доступна в науч. электрон. б-ке eLibrary. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=23866232>
3. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное

- образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». – Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный.
4. Блажнов Е. Паблик рилейшнз: приглашение в мир цивилизованных рыночных и общественных отношений // М., 2017. – 186с. - <http://www.bprb.narod.ru/b/28.html>
 5. Блэк С. Азбука выставок и конференций // М., 2019. – 264 с. <https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/direct/211442223>
 6. Воробьева Д.В. Развитие внутреннего туризма средствами рекламы и связей с общественностью: региональный аспект / Д.В. Воробьева, Ю.Б. Шагбанова // PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект. - 2017. - № 17. - С. 138-141. - Электрон. копия доступна в науч. электрон. б-ке eLibrary. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32775356>
 7. Ворошилов В.В. Журналистика и бизнес. Реклама и «паблик рилейшнз» в структуре массовой информации // СПб, 2017. – 218 с. <http://www.evartist.narod.ru/text3/33.htm>
 8. Горбунов А.П. Концептуальный подход к продвижению туристских дестинаций средствами рекламы и PR-технологий / А.П. Горбунов, А.П. Колядин, Л.А. Бурняшева // Управление экономическими системами : электрон. науч. журн. - 2018. - (117). - С. 35. – URL: <http://uecs.ru/marketing/item/5212--pr>
 9. Долматова, О. В. Анализ хозяйственной деятельности по отраслям. Управленческий анализ : учебное пособие / О. В. Долматова, Е. Н. Сысоева. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 148 с. — ISBN 978-5-4486-0463-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79764.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
 10. Денисов А.Е. Маркетинговая деятельность компании в сфере туризма // Практический маркетинг. - 2018. - № 4 (254). - С. 10-13. - Электрон. копия доступна в науч. электрон. б-ке eLibrary. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32773478>
 11. Егоров А. Паблик рилейшнз// Маркетинг, 2018. – 268 с. <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/spravka/pr.ssi>
 12. Заплетина Е. Интервью со специалистом //Monitor. 2019. – 189 с. <https://referat.me/management/246627-osobennosti-pr-v-gostinichnoy-industrii>
 13. Захарова Ю.А. Стратегии продвижения товаров (2-е издание) / Захарова Ю.А.— Электрон.текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57066> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю.
 14. Кдлян Е.Л. Реклама и PR-деятельность в сфере туризма: проблемы правового регулирования / Е.Л. Кдлян, Г.А. Магдесян // Интегрированные коммуникации в спорте и туризме: образование, тенденции, международный опыт. - 2018. - Т. 1. - С. 291-295. - Электрон. копия доступна в науч. электрон. б-ке eLibrary. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35420932>

15. Косорукова И.Н. Особенности рекламной и PR-деятельности в туристской сфере / И.Н. Косорукова, И.В. Терентьева // Современные тенденции и инновации в науке и производстве : сб. материалов VIII междунар. науч.-практ. конф. / отв. ред. Гвоздкова Т.Н. – Кемерово, 2019. – С. 254.1-254. – Электрон. копия доступна в науч. электрон. б-ке eLibrary. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=38189276>
16. Костанян А., Белявская А. Осуществление PR-деятельности в гостиничном бизнесе // Маркетинг-журнал 4P.RU. 2018. – 213 с. <https://refdb.ru/look/2879158.html>
17. Кузнецов В.Ф. Связи с общественностью: теория и технологии // М., 2009. 146с. https://www.studmed.ru/kuznecov-vf-svyazi-s-obschestvennostyu-teoriya-i-tehnologii_2eaf07f841c.html
18. Моисеева В.В. Развитие Российского рынка связей с общественностью// PR&Маркетинг, 2018. 198 с. <http://www.mediascope.ru/node/819>
19. Омарова К.А. Деятельность PR-компаний в сфере туризма / К.А. Омарова, Е.В. Нигай // Фундаментальные и прикладные научные исследования: актуальные вопросы, достижения и инновации : сб. ст. XVIII междунар. науч.-практ. конф. / отв. ред. Г.Ю. Гуляев. - 2018. - С. 80-82. - Электрон. копия доступна в науч. электрон. б-ке eLibrary. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36613983> (дата обращения: 14.05.2020). – Доступ после регистрации
20. Пашенцев Е.Н. Паблик рилейшнз: от бизнеса до политики // Бизнес&Маркетинг. - 2019. 245 с. <https://www.livelib.ru/book/1001360429-pablik-rileyshnz-ot-biznesa-do-politiki-evgenij-pashentsev>
21. Синяева И.М. Паблик рилейшнз в коммерческой деятельности // М., 2019. – 258 с. https://www.studmed.ru/sinyaeva-im-pablik-rileyshnz-v-kommercheskoy-deyatelnosti_765658f6993.html
22. Смирнов С. PR в России: «особый путь» // PR&Маркетинг, 2018. – 249 с. http://www.igpran.ru/prepare/a.persons/KhinchenkoAI/Khimchenko_dis..pdf
23. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
24. Ульянич С. Паблик рилейшнз в России// PR&Маркетинг, 2017. – 168 с. <http://www.prometeus.nsc.ru/archives/exhibit2/pubrel.ssi>
25. Яковлев И. Паблик рилейшнз в организациях // СПб. 2017. – 147 с. <https://search.rsl.ru/ru/record/01001726979>
26. Толмачева М.В. :<http://flatcenter.ru>
27. Заплетина Е. :<http://www.hi-samara.ru>
28. Пантелеев Н.А. :<http://www.advesti.ru>
29. Шевченко Л.М. :<http://www.samru.ru>
30. Алексеева И.В. :<http://www.litmir.me.ru>
31. Данилов. О.Н. <http://avidreaders.ru>

Приложение 1

Директору Колледжа Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Михалина З.А.

Студента(ки) _____ группы
специальности _____

ФИО студента (ки)

заявление

Прошу Вас разрешить выполнение выпускной квалификационной работы на тему:

Руководителем (консультантом при необходимости) прошу
назначить: _____

ФИО руководителя (консультанта), должность, место работы

« ____ » _____ 20 ____ г.

подпись студента (ки)

Согласовано:

Руководитель ВКР

подпись

фамилия инициалы

Консультант ВКР

подпись

фамилия инициалы

Заместитель руководителя
структурного подразделения СПО

подпись

фамилия инициалы

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 (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
 Директор колледжа
 _____ З.А. Михалина
 « ____ » _____ 20 ____ г.

Задание
 на выпускную квалификационную работу

Студенту(ке) _____ (фамилия, имя, отчество)

Группа _____

Специальность _____ (код и наименование специальности)

Тема _____

Вопросы, подлежащие разработке: _____

Перечень наглядного материала: _____

Основные источники литературы _____

Дата выдачи задания « ____ » _____ 20 ____ г.

Промежуточный отчет (контроль) « ____ » _____ 20 ____ г.

Срок сдачи студентом ВКР « ____ » _____ 20 ____ г.

Руководитель ВКР _____
 подпись фамилия инициалы

« ____ » _____ 20 ____ г.

Задание принял (а) к исполнению _____
 подпись фамилия инициалы студента

« ____ » _____ 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 (филиал) СКФУ

Календарный график
 выполнения выпускной квалификационной работы

1. Фамилия, имя, отчество студента _____
2. Тема ВКР _____
3. Руководитель ВКР _____

№	Этапы и содержание работы	Срок выполнения
1	Подготовка и утверждение предварительного плана работы (содержания)	
2	Подбор, изучение и анализ основных источников информации	
3	Разработка первого раздела работы	
4	Корректировка первого раздела по замечаниям руководителя	
5	Разработка второго раздела работы	
6	Корректировка второго раздела по замечаниям руководителя	
7	Разработка введения и заключения, уточнение плана работы, согласование состава приложений	
8	Представление ВКР (полный текст) руководителю	
9	Предзащита ВКР	
10	Корректировка по результатам предзащиты и сдача руководителю ВКР на отзыв	
11	Получение отзыва и заключения о степени оригинальности ВКР от руководителя. Передача работы на рецензию	
12	Предоставления работы, отзыва и заключения о степени оригинальности ВКР для прохождения предзащиты. Получение рецензии.	
13	Передача оформленной ВКР с отзывом, рецензией и заключением о степени оригинальности ВКР заместителю руководителя структурного подразделения СПО	

Руководитель ВКР

подпись

фамилия инициалы

Студент

подпись

фамилия инициалы
студента

« ____ » _____ 20 ____ г.

Заключение
о степени оригинальности выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа обучающегося (фамилия, имя, отчество в родительном падеже) группы _____ на тему _____

прошла автоматизированный анализ в системе «Антиплагиат», **сохранена** в электронной информационно-образовательной среде университета и **загружена** в электронно-библиотечную систему университета.

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

Анализ результата автоматизированной проверки системой «Антиплагиат» и мнение руководителя ВКР о достоверности, фактической доле оригинального текста и степени самостоятельности обучающегося при написании работы:

Руководитель ВКР

« ____ » _____ 20 ____ г.

подпись

фамилия инициалы

**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 (филиал) СКФУ**

**Отзыв
руководителя о выпускной квалификационной работе обучающегося**

фамилия, имя, отчество обучающегося в родительном падеже

Группа _____

Специальность _____ *(код и наименование специальности)*

Тема ВКР _____

1. Актуальность темы исследования (*актуальность, востребованность и значимость рассмотрения выбранной темы в современных условиях, для определенного региона, контингента, согласно нормативных документов или результатом анализа, мониторинга и т.д.*)
2. Соответствие содержания работы плану и степень ее раскрытия (*соответствие содержания работы плану, полнота раскрытия вопросов темы, аргументированность основных положений работы, конкретность результатов исследования*)
3. Оценка деятельности обучающегося в период выполнения ВКР, степень грамотности в изложении материала (описать такие качества как *добросовестность, работоспособность, ответственность, аккуратность, логичность, последовательность, аргументированность при изложении материала*)
4. Иллюстративность оформления работы и ее качество (*соблюдение требований к оформлению ВКР, стиль изложения, соответствие приложений содержанию работы, оценка качества представленного аналитического и графического материала*)
5. Положительные и отрицательные стороны работы (*выполнение требований руководителя, самостоятельность, уровень профессионального мышления, умение работать со справочной литературой, нормативными источниками и документацией, использование в работе своего профессионального опыта, возможность практического применения материалов работы*)
6. Общее заключение по ВКР: *работа соответствует требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, и может быть рекомендована к защите.*

Руководитель ВКР

« ____ » _____ 20 ____ г.

подпись

фамилия инициалы

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 (филиал) СКФУ

Рецензия
на выпускную квалификационную работу обучающегося
Северо-Кавказского федерального университета

фамилия, имя, отчество обучающегося в родительном падеже

Специальность (код и наименование специальности) _____

Представленная выпускная квалификационная работа на тему: _____

содержит введение, ____ раздела, заключение на ____ страницах.

1. Актуальность, новизна, практическая значимость ВКР _____

2. Достоинства работы, в которых проявились оригинальные выводы, самостоятельность обучающегося, эрудиция, уровень теоретической подготовки, знание литературы и т.д.

3. Возможность практического использования _____

4. Недостатки работы (по содержанию и оформлению) _____

5. Замечания и предложения _____

Работа *(соответствует/не соответствует)* требованиям, предъявляемым к выпускной квалификационной работе.

Рецензент _____

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, должность, место работы

« ____ » _____ 20 ____ г.

подпись

фамилия инициалы

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 (филиал) СКФУ

ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ

Директор колледжа

_____ З.А. Михалина

« ____ » _____ 20 ____ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(название работы)

Специальность: *(код и наименование специальности)*

Студент(ка) группы _____

_____ *Фамилия, Имя, Отчество*

подпись

Руководитель

должность, ученая степень,

ученое звание

_____ *Фамилия, Имя, Отчество*

подпись

Дата защиты « ____ » _____ 20 ____ г.

Оценка _____

Пятигорск, 20 ____ г.

Содержание

Введение	
Раздел 1	
1.1.	
1.2.	
1.3.	
Раздел 2	
2.1.	
2.2.	
2.3.	
Раздел 3.	
3.1.	
3.2.	
3.3.	
Заключение	
Список использованных источников	
Приложения	

Образец оформления рисунков (графиков, схем, диаграмм)

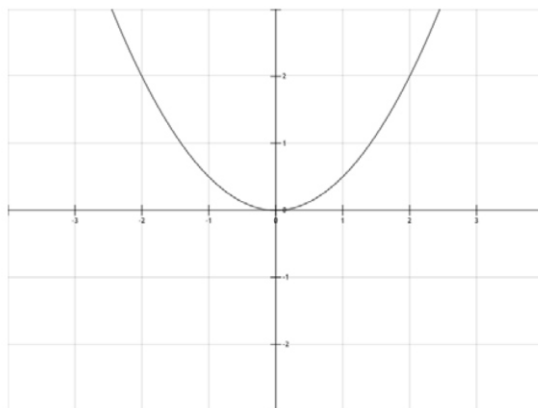


Рисунок 1 – Функция $y = x^2$

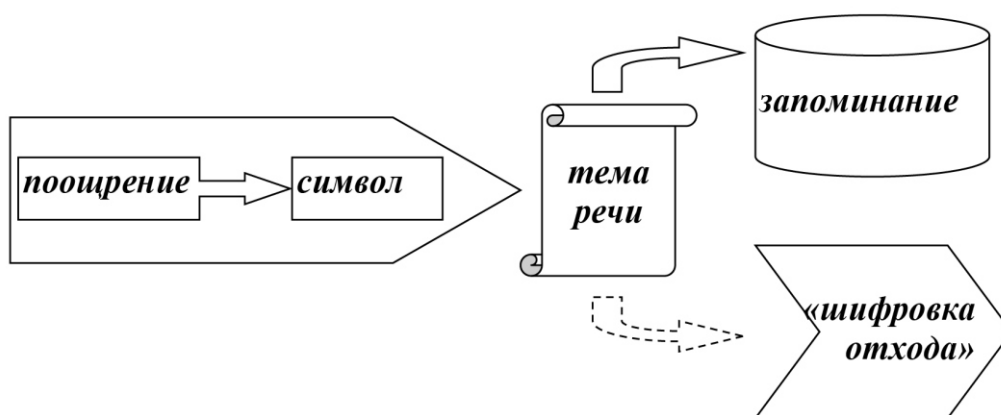


Рисунок 2 – Психологические операции разговора

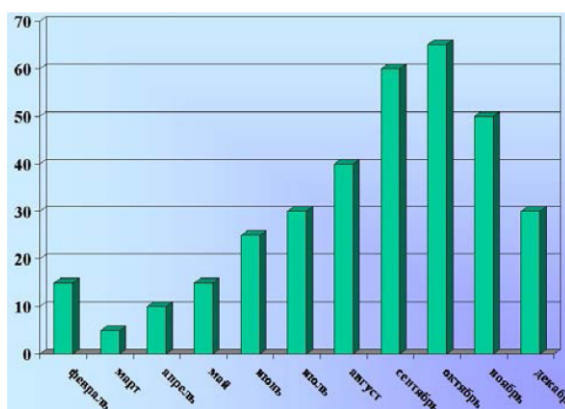


Рисунок 3 – Годовое количество осадков

Таблица 1. Анализ ликвидности баланса ООО «Ставропольские зори»

Показатель	2018 г.	2019 г.	2020 г.	Отклонение (+, -)	
				2019 г. к 2018 г.	2020 г. к 2019 г.
Общий показатель платежеспособности	2,5	3,4	3,0	-0,4	+0,9
Коэффициент абсолютной ликвидности	2,3	3,2	2,7	-0,5	+0,9
Коэффициент текущей ликвидности	2,8	3,8	3,5	-0,3	+1
Коэффициент маневренности функционирования капитала	0,15	0,07	0,07	-	-0,08
Доля оборотных средств в активах	0,75	0,77	0,62	-0,2	+0,02

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет»	

наименование структурного подразделения СПО	
Выполнил(ла): студент(ка) группы _____	

<i>Фамилия, Имя, Отчество</i>	
Специальность: _____	

<i>(код и наименование специальности)</i>	
Тема: _____	

Руководитель ВКР	
<i>должность</i>	<i>Фамилия, Имя, Отчество</i>

<i>подпись</i>	
(город, год защиты)	