

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Симферопольский политехнический колледж»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ
РАБОТЫ**

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

ОПОП-ППССЗ начала реализации 1 сентября 2018 года

ОПОП-ППССЗ начала реализации 1 сентября 2017 года

г. Симферополь - 2020

Методические рекомендации по выполнению выпускной
квалификационной работы специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Организация-разработчик: ГБПОУ РК «Симферопольский
политехнический колледж»

Разработчик: Комарчук Оксана Олеговна, преподаватель

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

цикловой методической комиссией
экономических дисциплин и гостиничного сервиса

(протокол от «24» апреля 2020г. № 8)

Председатель ЦМК _____ Е.Н. Сухенко
подпись

© О.О. Комарчук

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения	4
2 Цель и задачи выпускной квалификационной работы	6
3 Руководство и порядок защиты выпускной квалификационной работы	7
4 Этапы выполнения выпускной квалификационной работы	7
4.1 Выбор темы исследования	7
4.2 Составление плана выпускной квалификационной работы	8
4.3 Работа с литературой	8
4.4 Сбор и обработка фактической информации	9
5 Порядок оформления выпускной квалификационной работы	9
6 Структура выпускной квалификационной работы	9
7 Требования к докладу	11
8 Организация защиты выпускной квалификационной работы	11
9 Тематика направлений написания выпускной квалификационной работы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис	13

1 Общие положения

Цель государственной итоговой аттестации – установить соответствие уровня и качества подготовки выпускников Государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования в части государственных требований к минимуму содержания и уровню их подготовки, с учетом дополнительных требований образовательного учреждения по специальности.

Программа государственной итоговой аттестации является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Государственная итоговая аттестация в соответствии с государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис состоит из выполнения и защиты выпускной квалификационной работы.

К ГИА допускаются обучающиеся, успешно завершившие в полном объеме освоение ОПОП-ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Таблица 1 – Распределение бюджета времени государственной итоговой аттестации

Этапы государственной итоговой аттестации	Количество недель
1. Выполнение выпускной квалификационной работы	4
2. Защита выпускной квалификационной работы	2
Всего	6

В процессе выполнения выпускной квалификационной работы студент должен продемонстрировать умение квалифицированно формулировать и решать профессиональные вопросы и задачи, грамотно, логично и последовательно излагать содержание выполненных разработок, качественно оформлять представляемые материалы.

Подготовка выпускной квалификационной работы выполняется под руководством руководителя дипломной работы, ее оформление производится в строгом соответствии с установленными требованиями.

В этот период проводятся консультации руководителем дипломной работы в соответствии с установленным расписанием, контролируется график выполнения работы каждым студентом.

Окончательное оформление выпускной квалификационной работы должно быть завершено в соответствии с установленным графиком.

В период с «18» мая по «14» июня 2020 года выполнение разделов дипломной работы, получение консультаций студентами будет проходить дистанционно без посещения колледжа.

Для выполнения дистанционно дипломной работы необходимо:

1. Ознакомиться с:
 - графиком промежуточной проверки выполнения выпускной квалификационной работы (дипломной работы);
 - методическими рекомендациями по выполнению дипломной работы для студентов специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
 - методическими указаниями к общим требованиям и правилам оформления пояснительной записки дипломного, курсового проекта (работы), индивидуального проекта. [Текст] // Е. В. Цыганкова, Е. А. Смирнова, Е. С. Колотыгина, Е. Н. Сухенко, Т. С. Ворона. – Симферополь: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Симферопольский политехнический колледж», 2018 г. – 59 с..

2. Зайти на свою электронную почту, скачать данные материалы, разобраться с их содержанием, их изучить; выполнить задание, предусмотренное календарным графиком и отправить его лично своему руководителю дипломной работы на электронную почту. Руководитель анализирует выполненное задание и делает отметку о его выполнении в своей ведомости.

Оформленная ВКР представляется к нормоконтролю на соответствие установленным требованиям оформления текстовых и графических материалов.

Замечания по нормоконтролю должны быть учтены в обязательном порядке.

Выполненные дипломные работы рецензируются представителями работодателей, преподавателями других образовательных учреждений среднего профессионального обучения или высшего образования, хорошо владеющих вопросами, связанными с тематикой дипломных работ.

Рецензирование дипломных работ осуществляется не позднее, чем за 2 рабочих дня до защиты ВКР.

Внесение изменений в дипломную работу после получения рецензии не допускается.

Для этого студент лично отправляет на электронную почту рецензента свою оформленную работу. Рецензент проверяет работу, оформляет рецензию, ставит личную подпись, печать предприятия и отправляет на электронную почту студента сканкопию этого документа.

Рецензированная дипломная работа предоставляется на утверждение заместителю директора по учебной работе не позже чем за один рабочий день до защиты.

График промежуточной проверки выполнения выпускной квалификационной работы представлен в таблице 2, согласно этому графику студенты отправляют руководителю дипломной работы на электронную почту выполненные разделы ВКР.

Таблица 2 – График промежуточной проверки ВКР

Наименование этапов выполнения ВКР	Срок выполнения
Связь с руководителем дипломной работы, изучение методических материалов для выполнения ВКР	18.05.2020 г
Разработка плана (содержания) работы	19.05.2020 г
Введение	21.05.2020 г
Теоретическая часть	25.05.2020 г
Характеристика средства размещения	28.05.2020 г
Основная часть (изложение результатов исследования)	02.06.2020 г
Заключение, список использованных источников	04.06.2020 г
Оформление ВКР	05.06.2020 г
Нормоконтроль, рецензирование	08.06.2020 г
Утверждение заместителя директора по учебной работе	09.06.2020 г

В таблице 3 приведены контактные данные руководителей дипломных работ.

Таблица 3 - Контактные данные

ФИО	Телефон	Электронная почта
Коваленко Юлия Юрьевна	+7978 755-95-89	grandmaster707@bk.ru
Комарчук Оксана Олеговна	+7978 766-88-07	monty2003@mail.ru
Маркова Татьяна Анатольевна	+7978 859-22-83	tmarkova2015@mail.ru

2 Цель и задачи выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа – это комплексная самостоятельная работа студента, главной целью и содержанием которой является всесторонний анализ, исследование и разработка некоторых из актуальных задач и вопросов как теоретического, так и прикладного характера по профилю специальности.

Целевым назначением выпускной квалификационной работы является комплексная оценка качества профессионального образования и проверка квалификационного уровня выпускника на соответствие требованиям федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС), отражающего место специальности, объекты и виды будущей профессиональной деятельности. В то же время, выпускная квалификационная работа, являясь этапом образовательного процесса, преследует цели пополнения, закрепления и развития знаний, умений и навыков, приобретенных на предшествующих этапах обучения. Работа над выпускной квалификационной работой предполагает высокую степень самостоятельности студента, предоставляет возможности для самореализации и творческого самовыражения. Формирование и развитие этих качеств личности, креативного (созидательного, инновационного) типа мышления и составляет основу современной концепции образования. Ориентируясь на достижение общих целей образования в целом и целей среднего профессионального образования в частности, выпускная квалификационная работа имеет свои специфические особенности, связанные с её основной функцией – итоговым контролем и оценкой качества образовательного процесса. При этом студентам-дипломникам и их руководителям следует учитывать те основные требования и показатели, по которым производится оценка выполнения и защиты выпускной квалификационной работы и уровня профессиональной подготовленности студента. Основные требования:

- 1) умение четко формулировать рассматриваемую задачу, определять ее актуальность и значимость, структурировать решаемую задачу;
- 2) обоснованно выбирать и корректно использовать наиболее эффективные методы решения задач;
- 3) уметь генерировать и анализировать альтернативные варианты и принимать оптимальные решения с учетом множественности критериев, влияющих факторов и характера информации;
- 4) использовать в работе современные информационные технологии, средства компьютерной техники и их программное обеспечение;
- 5) уметь осуществлять поиск научно-технической информации и работать со специальной литературой;
- 6) грамотно, с использованием специальной терминологии и лексики, четко, в логической последовательности излагать содержание выполненных разработок.

3 Руководство и порядок защиты выпускной квалификационной работы

Общее руководство подготовкой выпускных квалификационных работ осуществляет цикловая методическая комиссия экономических дисциплин и гостиничного сервиса.

Руководитель выпускной квалификационной работы оказывает помощь студенту в формулировке темы, разработке плана, определяет задание по этапам, осуществляет постоянный контроль за ходом выполнения исследований, проводит необходимое научное консультирование. По завершении работы руководитель составляет письменный отзыв. Предварительная защита выпускных квалификационных работ) проводится комиссией из преподавателей цикловой методической комиссии экономических дисциплин и гостиничного сервиса и выносится решение о готовности выпускника к защите выпускной квалификационной работы на заседании ГИА.

Защита выпускной квалификационной работы проводится на заседании ГИА.

Студент представляет работу, отзыв руководителя работы. Защита проводится публично, выпускник представляет доклад (8-10 мин), иллюстрационный материал по результатам исследования в виде таблиц, графиков, диаграмм, либо с использованием презентации. При решении вопроса об оценке выпускной квалификационной работы принимаются во внимание отзыв руководителя, представление основных результатов в докладе дипломанта, его ответы на вопросы членов ГИА и присутствующих. Результаты выполнения и защиты выпускной квалификационной работы оцениваются присутствующими на заседании членами ГИА с оформлением соответствующих документов.

4 Этапы выполнения выпускной квалификационной работы

4.1 Выбор темы исследования

Темы выпускных квалификационных работ разрабатываются преподавателями колледжа совместно со специалистами предприятий и организаций, рассматриваются на заседании цикловой методической комиссии и утверждаются. Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы. Тема выпускной квалификационной работы может быть предложена студентом при условии обоснования им целесообразности ее разработки

Темы выпускных квалификационных работ разрабатываются в соответствии с изучаемыми профессиональными модулями. Обязательное требование ФГОС – соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Темы выпускных квалификационных работ должны отвечать современным требованиям сервиса и туризма.

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 и подготовка письменного отзыва.

Выбор темы следует осуществить до начала производственной (преддипломной) практики, чтобы во время практики определить направления дальнейшей теоретической и практической работы. Утверждение тем дипломных работ осуществляется в трехдневный срок по окончании преддипломной практики.

При выборе темы выпускной квалификационной работы (дипломной работы) следует учесть склонность, опыт участия студента в научно-исследовательской работе, тематику предшествующих курсовых работ и выполненных рефератов, место проведения производственной (преддипломной) практики, соответствие темы конкретным задачам, стоящим перед данным предприятием в текущем периоде, а также уровень теоретической и специальной подготовки выпускника.

Заявки предприятий на проведение конкретных исследований должны быть оформлены. Этим темам уделяется особое внимание ввиду их практической значимости.

Выбранная тема фиксируется в задании после согласования с руководителем и руководством предприятия рассматривается на заседании цикловой комиссии и утверждается директором колледжа.

По утвержденным темам руководители выпускных квалификационных работ разрабатывают индивидуальные задания для каждого студента. Задания на выпускную квалификационную работу выдаются не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики. Выдача задания сопровождается 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. Задания рассматриваются цикловой комиссией.

4.2 Составление плана выпускной квалификационной работы

Первоначальный вариант плана составляется студентом после выбора и согласования темы на основе общего знакомства с литературой по ней. После детального изучения литературных источников и проведения исследований на предприятии выпускник вместе с научным руководителем утверждает окончательный вариант содержания выпускной квалификационной работы. В нем отражается структура работы: введение, название каждого раздела и подразделов, заключение, список использованной литературы, приложения.

Под объектом исследования понимается средство размещения (гостиница), по материалам которого выполняется дипломная работа; предметом исследования является процесс, явление по выбранной теме выпускной квалификационной работы. В процессе работы над планом уточняется примерный объем работы, её структура, характер необходимой информации.

4.3 Работа с литературой

Для написания выпускной квалификационной работы студент должен подобрать и изучить всю имеющуюся в библиотеках литературу последних лет по избранной теме: монографии зарубежных и отечественных авторов, статьи в специальных журналах, газетах и других изданиях, а также постановления, законодательные, инструктивные и методические материалы и интернет ресурсы. Предварительное ознакомление с литературой позволяет определить круг вопросов и составить обоснованный первоначальный вариант плана выпускной квалификационной работы.

Процесс изучения литературы сопровождается составлением конспектов, характер которых определяется возможностью и формой использования изучаемого материала в выпускной квалификационной работе, а именно: выписки, цитаты со ссылкой на авторов, краткое изложение мыслей или фактов свободным стилем, характеристика прочитанного материала. Не только цитаты и цифровой материал, но и заимствованные принципиальные мысли, предложения, рекомендации должны включаться в текст с обязательными ссылками. Выпускник должен изучить основную литературу, весь нормативный и методический материал до начала сбора фактического материала, чтобы иметь четкое представление о теории рассматриваемой проблемы и имеющейся практике на отечественных и зарубежных предприятиях. Все вопросы подбора практического материала во время производственной (преддипломной) практики, методы анализа фактических данных предприятия, источники информации, инструмент исследования и т.п. необходимо предварительно обсудить с научным руководителем и согласовать с руководителем практики объекта исследования.

4.4 Сбор и обработка фактической информации

Для сбора фактического материала выпускник должен использовать различные источники информации: планово-нормативные, отчетные данные гостиниц; результаты специальных наблюдений и обследований. Для обеспечения полноты информации сбор материалов необходимо проводить в соответствии с развернутым планом выпускной квалификационной работы и заданием научного руководителя. Особое внимание следует уделить той информации, которая подтверждает правильность сделанных в работе выводов и служит обоснованием выдвигаемых предложений по совершенствованию деятельности гостиницы.

Прежде чем собирать фактический материал для проведения анализа, необходимо обосновать систему аналитических показателей, временные периоды, методы проводимых расчетов, исходные источники информации. Следует заранее подготовить необходимые таблицы для сбора цифровых данных, поскольку это облегчит трудоёмкую работу и

позволит студенту максимально самостоятельно выполнять её в организации.

Для обеспечения полноценности собранного фактического материала необходимо оценить его надежность и достоверность.

Заключение по дипломной работе должно вытекать из проведенных расчетов, быть обоснованным и аргументированным.

5 Порядок оформления выпускной квалификационной работы

Оформление выпускной квалификационной работы должно соответствовать требованиям методических рекомендаций по оформлению дипломных и курсовых работ. Объем выпускной квалификационной работы определяется в каждом случае индивидуально, как правило, он должен быть в пределах 60-70 страниц печатного текста. Работа должна быть оформлена аккуратно и закреплена в твердом переплете.

6 Структура выпускной квалификационной работы

Рекомендуется следующая структура:

- введение;
- теоретическое обоснование темы;
- проектная или рекомендательная часть;
- заключение;
- список используемых источников;
- приложения.

Введение

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

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

Предмет исследования: сторона рассмотрения объекта (новые отношения, свойства, аспекты, функции).

Цель: какой результат исследования выпускник намерен получить, каким он его видит? Задачи: что нужно сделать, чтобы цель была достигнута?

Первая глава

Основную часть ВКР следует разделить на главы (разделы), параграфы (подразделы) и пункты, которые должны иметь порядковые номера.

В работе учебно-практического характера первая глава посвящена рассмотрению основных понятий, используемых в ВКР, их значение общепринятое или то, в котором использует его автор ВКР. Как правило, основные термины, определения, подлежащие рассмотрению, содержатся в названии работы, так например, при написании ВКР по теме: «Использование современных технологий в индустрии гостеприимства» следует рассмотреть

значение понятий: «современных технологии», «индустрии гостеприимства», «гостеприимство». Следует дать определения всем терминам, используемым в ВКР.

В первой главе при анализе литературы необходимо представить современное состояние проблемы. Здесь должны содержаться современные сведения об изучаемом объекте, соответствующие тематике ВКР, должен быть представлен материал, характеризующий состояние проблемы. В конце главы необходимо написать вывод.

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

Вторая глава

Этот раздел по значимости является центральным и на его долю должна приходиться большая часть ВКР. Он представляет собой практическую часть работы и выполняется по материалам, собранным во время преддипломной практики. В разделе описываются технологии, используемые в сфере гостиничного сервиса на примере конкретного гостиничного предприятия или любого средства размещения.

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

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

В аналитической части целесообразно исследовать:

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

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

Третья глава

Проектная часть - рекомендательная глава обязательно включает обоснование целесообразности каждого мероприятия (рекомендации), описание их сущности. Дается оценка экономической эффективности мероприятия и характеристика работ по подготовке их к практической реализации. Она может представлять собой разработку рекламной кампании, туристского маршрута, направлений деятельности гостиничного комплекса и т.д. для конкретного заказчика.

Заключение

Заключение ВКР содержит общие выводы проведенного дипломного исследования, в нем определяются пути дальнейшей разработки проблемы в теоретическом и практическом плане.

Изложение ВКР должно быть конкретным, грамотным и опираться на действующую практику. Работа обязательно должна включать практические рекомендации по совершенствованию деятельности предприятий социально-культурного сервиса, туризма и гостеприимства.

7 Требования к докладу

Доклад по материалам выпускной квалификационной работы представляет собой её концентрированное изложение и должен содержать следующие сведения:

- актуальность выбранной темы;
 - цель выпускной квалификационной работы;
 - задачи выпускной квалификационной работы;
 - характеристика гостиницы, на материалах которой выполнялась выпускная квалификационная работа;
 - краткие результаты проведенных исследований;
 - выводы и предложения для улучшения деятельности средства размещения.
- Доклад подкрепляется наглядным материалом в виде презентации.

8 Организация защиты выпускной квалификационной работы

После завершения написания выпускной квалификационной работы организуется предварительная защита, на которой особое внимание уделяется отработке доклада (формы и содержания). Предварительная защита проводится не позднее чем за 2 дня до государственной итоговой аттестации. К предварительной защите студент представляет:

- готовую выпускную квалификационную работу, подписанную автором, руководителем, всеми консультантами. Название темы ВКР должно точно соответствовать ее формулировке, указанной в приказе;
- отзыв руководителя;
- документы об использовании и внедрении на производство результатов ВКР (при их наличии).

Отзыв руководителя выпускной квалификационной работы должен содержать следующие сведения:

1. Соответствие темы и содержания.
2. Объем и полнота выполнения выпускной квалификационной работы.
3. Систематичность работы студента над выпускной квалификационной работой.
4. Степень самостоятельности выполнения разделов выпускной квалификационной работы студентом.
5. Объем и полнота использования студентом литературных источников по теме, отечественных и иностранных. Дополнительные исследования и работы, проведенные студентом.
6. Возможность реализации материалов, разработанных (полученных) студентом в выпускной квалификационной работе.
7. Точка зрения руководителя о возможности допуска ВКР к защите и присвоения её автору оценки.

Защита выпускной квалификационной работы проводится в специально подготовленных и оборудованных учебных аудиториях, на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии, которая формируется из преподавателей колледжа, имеющих высшую или первую квалификационную категорию; представителей

работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников. Состав комиссии утверждается приказом директора колледжа.

Защита выпускной квалификационной работы проводится с участием не менее двух третей состава государственной экзаменационной комиссии.

Процедура защиты устанавливается председателем государственной экзаменационной комиссии, по согласованию с членами комиссии и включает в себя: доклад студента (не более 8-10 мин.), чтение отзыва, вопросы членов комиссии и ответы студента. Может быть предусмотрено выступление руководителя выпускной квалификационной работы.

Решение государственной экзаменационной комиссии принимается 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 является решающим.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Защита выпускной квалификационной работы заканчивается выставлением оценок.

Результаты Государственной итоговой аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

Основные критерии оценки выпускной квалификационной работы:

- соответствие требованиям, предъявляемым к выпускной квалификационной работе;
- правильность выбранной студентами концепции описания и решения проблемы;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- оформление выпускной квалификационной работы;
- содержательные ответы на вопросы членов комиссии.

Оценка 5 «Отлично»:

- Содержание выпускной квалификационной работы полностью соответствует теме. Тема раскрыта и глубоко изучена.
- Работа носит аналитический, а не описательный характер (дается сравнение различных точек зрения на исследуемый вопрос, аргументация собственных выводов и оценок).
- Соблюдена структура подачи материала.
- Выполнена практическая часть работы.
- Выпускная квалификационная работа имеет реальное направление (может быть использована на практике).
- Оформление выпускной квалификационной работы соответствует основным требованиям.
- Отсутствуют речевые, грамматические, логические, стилистические и пунктуационные ошибки.
- Отзыв и рецензия на выпускную квалификационную работу положительные.
- Даны полные ответы на вопросы членов ГЭК и замечания рецензента.

Оценка 4 «Хорошо»:

- Содержание выпускной квалификационной работы полностью соответствует обозначенной теме. Тема раскрыта.
- Работа носит скорее описательный характер, хотя есть попытки сделать сравнительный анализ различных точек зрения на исследуемый вопрос.
- Соблюдена структура подачи материала.

- Практическая часть работы выполнена.
- Оформление выпускной квалификационной работы соответствует основным требованиям, однако, допущены речевые, грамматические, логические, стилистические и пунктуационные ошибки.
- Отзыв и рецензия на выпускную квалификационную работу положительные.
- Ответы даны на все вопросы членов ГЭК и замечания рецензента.

Оценка 3 «Удовлетворительно»:

- Содержание выпускной квалификационной работы в общих чертах соответствует обозначенной теме, но тема раскрыта не полностью, имеются недочеты.
- Работа носит описательный характер.
- Допущены неточности в структуре подачи материала.
- Оформление выпускной квалификационной работы в целом соответствует основным требованиям, но присутствуют речевые, грамматические, логические, стилистические ошибки.
- Отзыв и рецензия на выпускную квалификационную работу положительные.
- Ответы на вопросы членов ГЭК неуверенные и неполные.

Оценка 2 «Неудовлетворительно»:

- Содержание выпускной квалификационной работы раскрыто не полностью.
- Присутствуют грубые ошибки в расчетах, принятых решениях.
- Имеются ошибки в оформлении выпускной квалификационной работы.
- Не соблюдены сроки выполнения выпускной квалификационной работы.
- Положительный отзыв и рецензия даны, но с указанием грубых ошибок.

В случае получения отрицательного отзыва или рецензии выпускная квалификационная работа студента на защиту не допускается, о чем выдается выписка из протокола заседания цикловой комиссии.

9 Тематика направлений написания выпускных квалификационных работ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг

1. Автоматизация процесса бронирования мест в гостинице.
2. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.
3. Совершенствование деятельности служб бронирования гостиничных услуг.
4. Особенности деятельности служб бронирования гостиничных услуг на современном этапе.
5. Перспективы развития деятельности служб бронирования с целью повышения конкурентоспособности гостиницы.
6. Бронирование: подтверждение и аннуляция.

ПМ.02 Организация приема, размещения и выписки гостей

1. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.
2. Информационные услуги в сфере гостиничного сервиса.
3. Совершенствование работы службы безопасности в отеле в современных условиях.
4. Виды расчетов с проживающими в гостиничных и туристских комплексах.
5. Компьютерное и программное обеспечение в гостиничном бизнесе.
6. Ночной аудит как функция службы приема и размещения.
7. Совершенствование деятельности службы приема и размещения в гостинице.
8. Организация обслуживания VIP персон в гостиничных предприятиях.
9. Разработка программы по обслуживанию VIP персон в отеле.
10. Обслуживание посетителей в контактной зоне гостиничного предприятия.

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

1. Оценка конкурентоспособности услуг гостиницы с целью повышения качества обслуживания.
2. Повышение качества обслуживания гостей в номере гостиницы с применением инновационных технологий.
3. Анимационный сервис в гостиницах.
4. Декоративное оформление интерьера вестибюля и холла гостиниц различных категорий.
5. Индустрия развлечений как вид сервисной деятельности гостиничных комплексов.
6. Обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах.
7. Обеспечение противопожарной безопасности в гостиничных и туристских комплексах.
8. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах.
9. Организационная структура и функциональное назначение хозяйственной службы.
10. Совершенствование форм обслуживания гостей в процессе проживания в гостинице в современных условиях.
11. Организация обслуживания в процессе предоставления дополнительных услуг в гостиничных и туристских комплексах.
12. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда.
13. Организация процесса предоставления бизнес-услуг в гостиничном предприятии.
14. Организация процесса предоставления информационных и бытовых услуг в гостиничном предприятии.
15. Организация процесса предоставления туристского и экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии
16. Разработка системы мотивации персонала в гостинице.
17. Разработка программы повышения качества предоставления услуг клиентам в процессе проживания в гостинице.
18. Корпоративная культура гостиничного предприятия как условие повышения его конкурентоспособности.
19. Совершенствование анимационной деятельности в отелях делового типа в условиях кризиса.
20. Совершенствование организации обслуживания туристов в гостинице в современных условиях.
21. Правовое регулирование договора перевозки туристов автомобильным и водным транспортом.
22. Оценка современных технологий обслуживания проживающих в ведущих мировых гостиничных цепях (на примере гостиничной цепи).
23. Оценка современных технологий обслуживания проживающих в гостиницах с целью повышения конкурентоспособности.
24. Оценка комплексной системы безопасности гостиницы с целью повышения качества предоставляемых услуг.
25. Разработка системы обеспечения безопасности проживающих в гостинице.
26. Разработка программ обслуживания с элементами анимации для семейного досуга.
27. Разработка фирменного сервис - стиля на предприятиях гостиничного бизнеса.
28. Методы продажи номерного фонда и дополнительных услуг.
29. Организационная структура и функциональное назначение хозяйственной службы.
30. Новые тенденции в организации работы службы охраны гостиниц.

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

1. Основные категории покупателей гостиничных услуг. Особенности организации работы с ними.
2. Внутренний маркетинг. Методы и критерии оценки гостиничного персонала.

3. Организации рекламной деятельности на предприятиях гостиничного комплекса.
4. Анализ факторов маркетинговой среды гостиничного предприятия .
5. Организация и совершенствование службы маркетинга на предприятиях гостеприимства.
6. Формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия.
7. Стимулирование сбыта в коммуникационной политике гостиницы.
8. Формирование ценовой стратегии гостиничного предприятия.
9. Пути формирования позитивного имиджа гостиничного предприятия.
10. Веб - сайт гостиничного предприятия как инструмент активных продаж.
11. Особенности сегментирования рынка гостиничных услуг.
12. Формирование ассортиментной политики на предприятиях гостеприимства.
13. Формирование фирменного стиля гостиничного предприятия.
14. Анализ рынка гостиничных услуг и перспективы его развития.
15. Современные подходы к характеристике потребителей гостиничных услуг.
16. Сущность и особенности гостиничного продукта, способы его формирования.
17. Пути повышения конкурентно способности предприятия гостеприимства.
18. Инновационная деятельность как направление товарной политики гостиничного предприятия.
19. Ситуационный анализ маркетинговой среды гостиничного предприятия.
20. Моделирование поведения потребителей гостиничных услуг.
21. Конкуренция как фактор маркетинговой среды гостиничного предприятия.
22. Современная система деловой коммуникации в индустрии гостеприимства.

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

1. Деловая оценка персонала как процесс оптимизации кадрового состава персонала ГК.
2. Аттестация персонала как процесс оптимизации кадрового состава персонала ГК.
3. Оптимизация системы управления персоналом ГК.
4. Оценка системы методов управления персоналом ГК.
5. Кадровый менеджмент как элемент общей системы управления ГК.
6. Оценка системы адаптации персонала ГК.
7. Управление конфликтами в гостинице.
8. Оценка системы обучения персоналом и ее оптимизация в ГК.
9. Оценка системы подбора персонала в ГК.
10. Использование современных методов отбора персонала во франчайзинговых компаниях.