



**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Казанский инновационный университет  
имени В.Г. Тимирязова»**

**КОЛЛЕДЖ**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор НЧФ КИУ**

**Т.Н. Чернышева**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной  
работы**

программы подготовки специалистов среднего звена  
(ППССЗ)  
по специальности

**43.02.11 Гостиничный сервис**

(на базе среднего общего образования)

Квалификация выпускника – менеджер

базовая подготовка

Методические рекомендации подготовлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и предназначено для обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Методические рекомендации рассмотрены на заседании кафедры менеджмента.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013 г. № 968, федеральными государственными образовательными стандартами (далее – ФГОС) по программам среднего профессионального образования (далее – СПО) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464.

1.2. Рекомендации устанавливают требования к выбору тематики, организации и методическому сопровождению выполнения выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих программы СПО.

1.3. В соответствии с ФГОС СПО выпускная квалификационная работа (далее – ВКР) является обязательной частью ГИА. ГИА включает подготовку и защиту ВКР (дипломной работы, дипломного проекта). Согласно ФГОС в учебном плане на подготовку и защиту ВКР по специальностям отводится 6 недель, из них на подготовку ВКР – 4 недели и на защиту ВКР – 2 недели.

1.4. Цель защиты ВКР – установление соответствия результатов освоения обучающимися образовательных программ СПО соответствующим требованиям ФГОС СПО.

1.5. Государственная экзаменационная комиссия формируется из педагогических работников образовательной организации, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе педагогических работников, представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Состав государственной экзаменационной комиссии утверждается приказом ректора.

1.6. Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность государственной экзаменационной комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Председателем государственной экзаменационной комиссии образовательной организации утверждается лицо, не работающее в образовательной организации, из числа:

руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники;

представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Ректор Университета (директор филиала Университета) является заместителем председателя государственной экзаменационной комиссии.

1.7. К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший все требования, предусмотренные учебным планом основной профессиональной образовательной программой по специальности

Программа государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам, а также критерии оценки знаний доводятся до сведения обучающегося не позднее, чем за шесть месяцев до ее начала.

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

1.9. Государственный экзамен по отдельной дисциплине определяет уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного учебным планом, и охватывает минимальное содержание данной дисциплины, установленное соответствующим ФГОС СПО.

## **2. Определение темы выпускной квалификационной работы**

2.1. Темы ВКР определяются образовательной организацией и должны отвечать современным требованиям развития высокотехнологичных отраслей науки, техники, производства, экономики, культуры и образования, иметь практикоориентированный характер.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы ВКР, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика ВКР должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу СПО.

2.2. Перечень тем разрабатывается преподавателями образовательных организаций и обсуждается на заседаниях выпускающих кафедр с участием председателей ГЭК. Целесообразно перечень тем согласовывать с представителями работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников в рамках профессиональных модулей.

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

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

Выполненная выпускная квалификационная работа в целом должна:

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

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

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

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

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

### **3. Руководство выпускной квалификационной работой**

3.1. Перечень тем ВКР, закрепление за обучающимися тем ВКР, назначение руководителей осуществляется распорядительным актом образовательной организации. К каждому руководителю ВКР может быть одновременно прикреплено не более 8 выпускников.

3.2. В обязанности руководителя ВКР входит:

- разработка задания на подготовку ВКР;
- разработка совместно с обучающимися плана ВКР;
- оказание помощи обучающемуся в разработке индивидуального графика работы на весь период выполнения ВКР;
- консультирование обучающегося по вопросам содержания и последовательности выполнения ВКР;

оказание помощи обучающемуся в подборе необходимых источников; контроль хода выполнения ВКР в соответствии с установленным графиком в форме регулярного обсуждения руководителем и обучающимся хода работ;

оказание помощи (консультирование обучающегося) в подготовке презентации и доклада для защиты ВКР;

предоставление письменного отзыва на ВКР.

3.3. Задание для каждого обучающегося разрабатывается в соответствии с утвержденной темой.

Задание на ВКР рассматривается на заседании выпускающих кафедр, подписывается руководителем ВКР и утверждается заведующими выпускающих кафедр.

3.4. Задание на ВКР выдается обучающемуся не позднее, чем за две недели до начала производственной практики (преддипломной).

3.5. По завершении обучающимся подготовки ВКР руководитель проверяет качество работы, подписывает ее и вместе с заданием и своим письменным отзывом.

3.6. 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.

#### **4. Требования к структуре, содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы**

4.1. Структура и содержание выпускной квалификационной работы определяются в зависимости от профиля специальности, как правило, включает в себя: титульный лист; содержание; введение; основную часть; заключение; список использованных источников; приложения (при необходимости).

Пример задания на ВКР приведен в Приложении 1, пример титульного листа приведен в Приложении 2.

4.2. Во введении необходимо обосновать актуальность и практическую значимость выбранной темы, сформулировать цель и задачи, объект и предмет ВКР, круг рассматриваемых проблем. Объем введения должен быть в пределах 4-5 страниц.

4.3. Основная часть ВКР включает главы (параграфы, разделы) в соответствии с логической структурой изложения. Название главы не должно дублировать название темы, а название параграфов – название глав. Формулировки должны быть лаконичными и отражать суть главы (параграфа).

4.4. Основная часть ВКР должна содержать, как правило, две главы.

Первая глава посвящается теоретическим аспектам изучаемого объекта и предмета ВКР. В ней содержится обзор используемых источников информации,

нормативной базы по теме ВКР. В этой главе могут найти место статистические данные, построенные в таблицы и графики.

4.5. Вторая глава посвящается анализу практического материала, полученного во время производственной практики (преддипломной). В этой главе содержится:

- анализ конкретного материала по избранной теме;
- описание выявленных проблем и тенденций развития объекта и предмета изучения на основе анализа конкретного материала по избранной теме;
- описание способов решения выявленных проблем.

В ходе анализа могут использоваться аналитические таблицы, расчеты, формулы, схемы, диаграммы и графики.

4.6. Завершающей частью ВКР является заключение, которое содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов. Заключение не должно составлять более 5 страниц текста.

Заключение лежит в основе доклада обучающегося на защите.

4.7. Список использованной литературы отражает перечень источников, которые использовались при написании ВКР (не менее 20), составленный в следующем порядке:

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

4.8. Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например, копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

Объем ВКР должен составлять 30-50 страниц печатного текста (без приложений).

4.9. Текст ВКР должен быть выполнен печатным способом (редактор Word, шрифт Times New Roman, цвет шрифта – черный, кегль 14, межстрочный интервал 1,5) на одной стороне белого листа формата А 4 со стандартными полями (левое – 3 см., правое – 1 см., верхнее и нижнее – 2 см.). Абзацный отступ в компьютерном наборе – 1,25 см. Текст должен быть форматирован по ширине страницы.

Ориентация листа – вертикальная (книжная). Горизонтальная ориентация (альбомная) допускается при оформлении приложений, но не основной части ВКР.

При оформлении работы используется сплошная нумерация страниц. Страницы текста нумеруются арабскими цифрами, номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. Задание на ВКР и титульный лист включается в общую нумерацию страниц, но номера страниц на них не проставляются. Первая цифра проставляется на первой странице «Содержания» – 3.

4.10. Наименование структурных элементов работы (СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ПРИЛОЖЕНИЕ) служат заголовками структурных элементов работы и в тексте не нумеруются. Заголовки структурных элементов в тексте работы следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами полужирным шрифтом, не подчеркивая.

Основную часть работы следует делить на разделы (главы), подразделы (параграфы). Объем и структура разделов должны быть соразмерны между собой. Каждый раздел (глава) начинается с новой страницы. Разделы (главы), подразделы (параграфы) ВКР работы должны иметь заголовки, которые печатаются в тексте с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце полужирным шрифтом, выравнивание по ширине страницы.

Расстояние между заголовком раздела и подразделом не допускается. Расстояние между текстом предыдущего подраздела и заголовком следующего подраздела, а также последующим текстом – одна пустая строка. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Не допускается размещение заголовка подраздела в конце страницы, если на ней не умещаются, по крайней мере, две строки идущего за заголовком текста. Разделы, подразделы не могут начинаться или заканчиваться таблицами и рисунками. После рисунка или таблицы в конце подраздела должен быть текст (минимум один абзац).

4.11. Иллюстрации (чертежи, графики схемы, блок-схемы, диаграммы, рисунки) объединяются одним названием «рисунок». Характер иллюстрации может быть указан в ее названии (например, «блок-схема алгоритма»). Располагать иллюстрации следует непосредственно после текста, в котором он упоминается впервые, или на следующей странице.

Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией (например, Глава 1. Рисунок 1, Рисунок 2; Глава 2 Рисунок 3, Рисунок 4). Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации в пределах раздела, разделенных точкой.

Иллюстрации при необходимости могут иметь наименование, которое размещается непосредственно под иллюстрацией без точки в конце и не переносится на другую страницу.



Слово «Рисунок», его номер и наименование располагают посередине строки. При создании иллюстраций допускается использовать размер шрифта менее 14 пунктов. Границы иллюстрации не должны выходить за поля страницы. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в тексте. При ссылке следует писать слово «рисунок» с указанием его номера. Иллюстрация вместе с названием должна быть отделена сверху и снизу от основного текста одной пустой строкой.

4.12. Цифровой материал оформляется в виде таблиц. На все таблицы в тексте должны быть сделаны ссылки. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы в пределах раздела, разделенных точкой. Таблица должна иметь наименование, выполненное строчными буквами (кроме первой – заглавной) без точки в конце, который помещается непосредственно над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы, а подзаголовки – со строчной, если они составляют одно предложение с заголовками, или с прописной, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков граф и строк таблиц точки не ставятся.

В таблицах допускается применять размер шрифта 10, 12 пунктов и одинарный интервал.

Таблица вместе с названием должна быть отделена сверху и снизу от основного текста одной пустой строкой. Между заголовком таблицы и самой таблицей пустой строки нет.

4.13. Формулы и уравнения следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле. Значение каждого символа и числового коэффициента следует давать с новой строки. Первую строку пояснения начинают со слова «где» без двоеточия.

Формулы и уравнения нумеруют арабскими цифрами в пределах всей работы или текущего раздела. В последнем случае, номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы в пределах раздела, разделенной точкой. Номер указывается с правой стороны листа на уровне формулы в круглых скобках. Ссылки в тексте на номер формулы дают в скобках (например, «в формуле (2.1)»).

Запрещается употреблять по тексту (вне формул и уравнений) математические знаки без цифр, например,  $>$  (больше),  $\geq$  (больше или равно, не

меньше), < (меньше), ≈ (приблизительно), ∑ (сумма) и т.д., а также знаки № (номер), % (процент).

Запрещено использовать в тексте математический знак минус (–) перед отрицательными значениями величин. Вместо математического знака следует писать слово «минус». Если в тексте приводится ряд величин с одной и той же единицей измерения, то ее указывают только после последнего числового значения, например, 1,5, 1,75, 2 м.

Если в предложении используются простые числа не более двух раз, то числа пишутся словами. Например, «Рентабельность повысилась в два-три раза». Если числа многозначные или их более двух, то числа пишутся цифрами «в 1,75 раза», «в 2, 3, а то и 10 раз».

4.14. На каждый источник литературы, включенный в Список, в тексте выпускной квалификационной работы должна быть дана ссылка. Библиографическая ссылка – это совокупность библиографических сведений о цитируемом, рассматриваемом или упоминаемом источнике, необходимых для его идентификации и поиска.

При отсылке к источнику, описание которого включено в Список использованных источников, в тексте после упоминания о нем (после цитаты из него) проставляется в квадратных скобках номер, под которым он значится в Списке, и, в необходимых случаях, страниц. Например, «М.В. Соколов [11, с. 75-76] наиболее важными проблемами считает...» Оформление ссылок оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованной литературы должен быть оформлен с применением формата нумерованного списка по алфавиту, при этом точка после номера не проставляется. Нумерация источников в Списке выполняется арабскими цифрами с абзацного отступа, форматирование по ширине страницы.

В одном списке разные алфавиты не смешиваются: иностранные источники размещают в конце перечня всех материалов. Независимо от алфавитного порядка первыми должны быть размещены нормативные акты в соответствии с их юридической силой (см.п.4.7. настоящих Методических рекомендаций).

Оформление (библиографического описания) каждого источника в Списке использованной литературы выполняется в соответствии с требованиями, установленными стандартами:

ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»;

ГОСТ 7.82-2001 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов».

4.15. Приложения обозначают арабскими цифрами, начиная с цифры 1. После слова «Приложение» следует цифра, обозначающая его последовательность. Каждое Приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху страницы справа слова «Приложение» и его цифрового значения. В тексте работы на все Приложения должны быть даны ссылки. При

ссылке следует писать слово «Приложение» с указанием его цифрового значения. Сами Приложения располагают в последовательности, соответствующей порядку обращения к ним в тексте работы.

4.16. Порядок подшивки документов в выпускной квалификационной работе:

1. Диск с текстом работы в отдельном файле
2. Титульный лист (Приложение 1).
3. Задание на выпускную квалификационную работу (Приложение 2).
4. Отзыв руководителя выпускной квалификационной работы (Приложение 3).
5. Рецензия на выпускную квалификационную работу (Приложение 4).
6. Содержание (Приложение 5).
7. Текст работы (Приложение 6).
8. Заключение.
9. Список использованной литературы (Приложение 7).
10. Приложения.
11. Пустой файл для раздаточного материала.

4.17. Конкретные примеры и иллюстрации к оформлению ВКР приводятся в методических рекомендациях по специальности СПО (Приложение 8-10).

## **5. Рецензирование выпускных квалификационных работ**

5.1. ВКР подлежат обязательному рецензированию.

5.2. Внешнее рецензирование ВКР проводится с целью обеспечения объективности оценки труда выпускника. Выполненные квалификационные работы рецензируются специалистами по тематике ВКР из государственных органов власти, сферы труда и образования, научно-исследовательских институтов и др.

5.3. Рецензенты ВКР определяются не позднее, чем за месяц до защиты.

5.4. Рецензия должна включать: заключение о соответствии ВКР заявленной теме и заданию на нее; оценку качества выполнения каждого раздела ВКР; оценку степени разработки поставленных вопросов и практической значимости работы; общую оценку качества выполнения ВКР.

5.5. Содержание рецензии доводится до сведения обучающегося не позднее, чем за день до защиты работы.

5.6. Внесение изменений в ВКР после получения рецензии не допускается.

5.7. После ознакомления с отзывом руководителя и рецензией решается вопрос о допуске обучающегося к защите и передает ВКР в ГЭК.

## **6. Процедура защиты выпускной квалификационной работы**

6.1. Защита выпускных квалификационных работ (за исключением работ по закрытой тематике) проводятся на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

6.2. Решение ГЭК оформляется протоколом, который подписывается председателем ГЭК (в случае отсутствия председателя – его заместителем) и секретарем ГЭК и хранится в архиве образовательной организации. В протоколе записываются: итоговая оценка ВКР, присуждение квалификации и особые мнения членов комиссии

6.3. На защиту ВКР отводится до 1 академического часа на одного обучающегося. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами ГЭК и, как правило, включает доклад обучающегося (не более 10-15 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы обучающегося. Может быть предусмотрено выступление руководителя ВКР, а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

6.4. Во время доклада обучающийся использует подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения ВКР.

6.5. При определении оценки по защите ВКР учитываются: качество устного доклада выпускника, свободное владение материалом ВКР, глубина и точность ответов на вопросы, отзыв руководителя и рецензия.

6.6. Результаты защиты ВКР обсуждаются на закрытом заседании ГЭК и оцениваются простым большинством голосов членов ГЭК, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов мнение председателя является решающим.

6.7. Обучающиеся, не прошедшие ГИА или получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, проходят ГИА не ранее чем через шесть месяцев после прохождения ГИА впервые.

Повторное прохождение ГИА для одного лица назначается образовательной организацией не более двух раз.

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

6.9. Порядок проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья регламентируется разделом 5. Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова (ИЭУП)» по образовательным программам среднего профессионального образования – программам подготовки специалистов среднего звена и проводится с организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников.

## **7. Хранение выпускных квалификационных работ**

7.1. Выполненные ВКР хранятся после их защиты на выпускающих кафедрах, затем в архиве Колледжа Университета. Срок хранения – в течение пяти лет после выпуска обучающихся из образовательной организации.

7.2. Списание ВКР оформляется соответствующим актом.

7.3. Лучшие ВКР, представляющие учебно-методическую ценность, могут быть использованы в качестве учебных пособий в кабинетах образовательной организации.

## 8. Рекомендуемые источники

### 3.4. ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг.

#### Основная литература:

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник / М.А. Ехина. – Москва : Академия, 2018. – 240 с.

2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433891>.

#### Дополнительная литература:

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520>.

2. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

3. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 207 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=153806>.

4. Можяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961505>.

### ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей.

#### Основная литература:

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ехина. – Москва : Академия, 2018. – 304 с.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433891>.

#### Дополнительная литература

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520>.

2. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с.– Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?id=334049>.

3. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?id=309432>.

4. Можяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/961505>.

5. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс] : учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433890>.

### **ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

#### **Основная литература:**

1. Потапова, И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник / И.И. Потапова. – Москва : Академия, 2019. – 320 с.

2. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс] : учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433890>.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступ: <https://urait.ru/bcode/433891>.

#### **Дополнительная литература:**

1. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?id=334049>.

2. Мрыхина, Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник / Е.Б. Мрыхина. – Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. – 417 с. – Режим доступ: <https://new.znanium.com/catalog/product/1045715>.

3. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. – Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/961505>.

4. Чуваткин, П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий

[Электронный ресурс]: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина.  
– Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 280 с. – Режим доступа:  
<https://urait.ru/bcode/449567>.

#### **ПМ 04. Продажи гостиничного продукта.**

##### **Основная литература:**

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник/ М.А. Ехина. – Москва: Академия, 2018. – 240 с.

2. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 207 с. – Режим доступа:  
<https://new.znaniium.com/read?id=153806>.

##### **Дополнительная литература:**

1. Баумгартен, Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.В. Баумгартен. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 338 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/430798>.

2. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с.– Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

3. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа:  
<https://new.znaniium.com/read?id=309432>.

4. Скобкин, С.С. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс ]: учебник / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 197 с. – Режим доступа:  
<https://urait.ru/bcode/430799>.

#### **ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, профессия 11695 Горничная**

##### **Основная литература:**

1. Потапова, И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник / И.И. Потапова. – Москва: Академия, 2019. – 320 с.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. –



Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433890>.

#### **Дополнительная литература:**

1. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?id=334049>.

2. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?id=309432>.

3. Чуваткин, П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий [Электронный ресурс]: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 280 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449567>.

– Программное обеспечение

- 1. Операционная система Microsoft Windows Windows 10 – 64 bit Win 10 Pro SNGL Upgrd OLV NL Each Acdmс AP (Счет-фактура № 243 29.03.2019 MS Windows Vista Starter MS Open License: 65820811ZZE 1108 № 45829639 26.08.2009)
- 2. Офисный пакет приложений MS Office 2013 standart (Акт на передачу прав № 75 05.03.2015)
- 3. Антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security 10 (Номер лицензии 24С4-190416-102107-000-726 до 25.04.2021)

## **9. Примерная тематика тем Выпускных квалификационных работ**

### **ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг**

1. Особенности формирования баз данных в службе бронирования гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).
2. Бронирование и его документационное сопровождение в средствах размещения (на примере гостиницы...).
3. Значение и роль автоматизированных систем бронирования в деятельности гостиничных предприятий (на примере гостиницы...).
4. Специфика технологии бронирования гостей по корпоративному соглашению (на примере гостиницы...).
5. Выявление взаимозависимости деятельности служб бронирования и размещения на предприятиях гостиничной индустрии (на примере гостиницы...).
6. Особенности организации бронирования гостиничных услуг через собственный сайт отеля (на примере гостиницы...).
7. Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях гостиничной индустрии (на примере гостиницы...).
8. Применение глобальных автоматизированных систем управления в российском гостиничном бизнесе (на примере гостиницы...).
9. Специфика функционирования службы бронирования в малых отелях (на примере гостиницы...).
10. Процесс бронирования и аннуляции брони в гостиничных предприятиях (на примере гостиницы...).
11. Особенности использования сайтов-агрегаторов бронирования как фактора продвижения гостиничного продукта (на примере гостиницы...).
12. Роль службы бронирования в процессе обеспечения роста объема продаж гостиничных услуг (на примере гостиницы...).
13. Роль и место службы бронирования в формировании клиентской базы гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).
14. Роль системы онлайн-бронирования как дополнительного канала дистрибьюции гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

15. Специфические особенности онлайн-бронирования мест в средствах размещения (на примере гостиницы...).

16. Способы повышения эффективности бронирования гостиничных услуг в средствах размещения (на примере гостиницы...).

17. Технологический процесс бронирования мест в гостиничном комплексе (на примере гостиницы...).

18. Специфика применения коммуникационных процессов в работе службы бронирования гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

### **ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей**

19. Влияние качественной организации рабочего пространства на профессиональную деятельность сотрудника службы приема и размещения (на примере гостиницы...).

20. Внедрение современных технических средств и оборудования для работы с ФМС в деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).

21. Специфика взаимосвязи деятельности различных подразделений гостиницы и деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).

22. Изучение дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения (на примере гостиницы...).

23. Изучение технологии управления конфликтными ситуациями в деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).

24. Технология принятия и оформления первичных документов по кассовым операциям в деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).

25. Клиентоориентированный сервис в службе приема, регистрации и размещения гостиницы (на примере гостиницы...).

26. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей в сетевых отелях (на примере гостиницы...).

27. Организация ключевого хозяйства в средствах размещения (на примере гостиницы...).

28. Организация работы по архивированию данных в деятельности службы приема, размещения и выписки гостей в средствах размещения (на примере гостиницы...).

29. Организация работы службы консьержей гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

30. Особенности организации работы службы портье в гостиницах различной категории (на примере гостиницы...).

31. Внедрение стандартов WorldSkills на операционную деятельность сотрудников службы приема и размещения (на примере гостиницы...).

32. Проведение ночных аудиторских работ в гостинице (на примере гостиницы...).

33. Технологический процесс расчета за оказанные услуги в работе гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

34. Внутренний аудит в деятельности сотрудников службы приема и размещения с применением новых оценочных технологий (на примере гостиницы...).

35. Роль автоматизированных систем управления в повышении эффективности деятельности службы приема, размещения и выписки гостей предприятия гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).

36. Сервисное обслуживание при приеме, размещении и выписке гостей (на примере гостиницы...)

37. Применение инновационных проектов в деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).

38. Роль мотивационной политики в деятельности сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).

39. Специфика организации обслуживания VIP-клиентов сотрудниками службы приема и размещения в гостиничном комплексе (на примере гостиницы...).

40. Специфика организации обслуживания корпоративных гостей сотрудниками службы приема и размещения в гостиничном комплексе (на примере гостиницы...).

41. Специфика организации обслуживания людей с ограниченными возможностями в службе приема и размещения гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

42. Современное техническое оснащение службы приема и размещения гостиничного предприятия как фактор повышения эффективности ее работы (на примере гостиницы...).

43. Стандарты обслуживания, применяемые в службе приема, размещения и выписки гостей в средствах размещения (на примере гостиницы...).

44. Структура, роль и требования операций фронт-офиса в деятельности гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

### **ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

45. Комплексная система безопасности гостиницы с целью повышения качества предоставляемых услуг (на примере гостиницы...).

46. Особенности межкультурной коммуникации для организации эффективного общения с иностранными гостями (на примере гостиницы...).
47. Специфика организации размещения гостей с животными (на примере гостиницы...).
48. Влияние современных технологий обслуживания проживающих в ведущих мировых гостиничных цепях (на примере гостиничной цепи...).
49. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания (на примере гостиницы...)
50. Инженерно-техническое оборудование в системе жизнеобеспечения гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).
51. Инновации в организации обслуживания гостей в процессе проживания и меры по обеспечению их внедрения (на примере гостиницы...)
52. Инновационные системы обеспечения безопасности в гостиничном хозяйстве и их эффективность (на примере гостиницы...).
53. Обеспечение экстренной помощи гостям во время проживания (на примере гостиницы...).
54. Оборудование общественных помещений гостиничного предприятия для людей с ограниченными возможностями (на примере гостиницы...).
55. Организация и контроль работы персонала при оказании услуг и уборке номеров (на примере гостиницы...).
56. Особенности предоставления услуги питания в номерах (room-service) (на примере гостиницы...).
57. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса (на примере гостиницы...).
58. Особенности учета этнических и конфессиональных особенностей гостей как фактор совершенствования качества гостиничных услуг (на примере гостиницы...).
59. Организация и проведение банкетов на предприятии питания гостиничного комплекса (на примере гостиницы...).
60. Организация и оказание SPA-услуг на предприятиях гостиничной индустрии (на примере гостиницы...).
61. Организация учета оборудования и инвентаря в бельевом хозяйстве гостиничного предприятия как фактор укрепления его финансового положения (на примере гостиницы...).
62. Особенности использования материально-технической базы гостиничного предприятия, как способа повышения его конкурентоспособности (на примере гостиницы...).
63. Персональные и дополнительные услуги гостиницы и меры по их расширению (на примере гостиницы...).

64. Разработка проекта интегрированной технической системы безопасности гостиниц (на примере гостиницы...).

65. Разработка стратегии управления персоналом гостиницы (на примере гостиницы...).

66. Разработка программы повышения качества предоставления услуг гостям в процессе проживания (на примере гостиницы...).

67. Разработка рекомендаций по обеспечению безопасности проживания гостей (на примере гостиницы...).

68. Разработка фирменного сервис-стиля на предприятиях гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).

69. Разработка рекомендаций по оснащению гостиничных номеров для обслуживания маломобильных групп населения (на примере гостиницы...).

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

71. Роль конференц-залов в системе обслуживания клиентов гостиничного комплекса (на примере гостиницы...).

72. Влияние корпоративной культуры на конкурентоспособность гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

73. Специфика организации услуг питания в номерах гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

74. Система контроля качества предоставляемых услуг на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы...).

75. Специфика предоставления конгресс-услуг на предприятиях гостиничной отрасли (на примере гостиницы...).

76. Стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе, как гарантия высокого качества обслуживания (на примере гостиницы...).

77. Туристическая информация как необходимый элемент обслуживания гостей в процессе проживания (на примере гостиницы...).

#### **ПМ.04. Продажи гостиничного продукта**

78. Взаимодействие гостиничного предприятия с туристскими фирмами и корпоративными клиентами (на примере гостиницы...).

79. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и средствах размещения (на примере гостиницы...).

80. Изучение подхода к ценообразованию на товары и услуги гостеприимства (на примере гостиницы...).

81. Выявление зависимости продаж гостиничного продукта от качества предоставляемых услуг (на примере гостиницы...).
82. Выявление зависимости объема продаж гостиничного продукта от системы менеджмента отеля (на примере гостиницы...).
83. Выявление зависимости объема продаж гостиничных услуг от месторасположения гостиницы (на примере гостиницы...).
84. Выявление зависимости уровня загрузки номерного фонда от эффективности работы отдела продаж гостиницы (на примере гостиницы...).
85. Особенности предоставления компенсации морального вреда, причиненного гостю (на примере гостиницы...).
86. Маркетинговые инструменты формирования ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).
87. Международный опыт развития гостиничной индустрии и возможности его использования и условиях Российской Федерации.
88. Организация продаж гостиничного продукта через веб-сайт отеля (на примере гостиницы...).
89. Основные направления снижения затрат в гостинице (на примере гостиницы...).
90. Организация и проведение маркетинговых исследований в сфере гостиничных услуг (на примере гостиницы...).
91. Позиционирование гостиничного продукта на различных потребительских сегментах (на примере гостиницы...).
92. Потребительское поведение гостей предприятия питания и на его основе выявление нереализованных потребностей (на примере гостиницы...).
93. Привлекательность гостиницы на потребительском рынке с целью повышения ее конкурентоспособности (на примере гостиницы...).
94. Разработка программы лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).
95. Разработка программы повышения уровня загрузки номерного фонда гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).
96. Разработка рекламных материалов для дальнейшего продвижения гостиничного продукта (на примере гостиницы...).
97. Разработка программы повышения эффективности рекламной деятельности (на примере гостиницы...).
98. Разработка проекта создания тематической гостиницы.

99. Разработка проекта концепции создания гостиницы с исторической тематикой (на примере гостиницы...).

100. Расчет стоимости и определение цены для нового гостиничного продукта (на примере гостиницы...).

101. Роль дополнительных услуг в формировании **потребительской** ценности гостиничного продукта (на примере гостиницы...).

102. Роль современных технологий и инноваций в организации продаж предприятий гостиничной индустрии (на примере гостиницы...).

103. Разработка пакета гостиничных услуг для молодоженов на базе гостиницы (на примере гостиницы...).

104. Формирование номенклатуры услуг и ассортиментной политики на предприятиях гостиничной индустрии (на примере гостиницы...).

105. Современные концепции в гостиничной индустрии и рекомендации по их внедрению (на примере гостиницы...).

106. Финансовое состояние предприятия гостиничной индустрии с целью повышения его конкурентоспособности (на примере гостиницы...).

107. Формирования комплексного гостиничного продукта с целью увеличения прибыли гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

108. Формирование конкурентной стратегии гостиницы на основе изучения современных трендов и тенденций в индустрии гостеприимства (на примере гостиницы...).

109. Формирование стратегии гостиницы нового поколения, основанной на цифровых технологиях (блокчейн) (на примере гостиницы...).

110. Формирование уникального предложения на примере предприятия гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).

111. Элементы комплекса маркетинга и их использование в продвижении гостиничного продукта (на примере гостиницы...).

112. Экономическая эффективность использования номерного фонда гостиничных предприятий (на примере гостиницы...).

113. Эффективность продвижения гостиничных услуг посредством социальных сетей (на примере гостиницы...).

114. Эффективность применения каналов продаж гостиничных услуг (на примере гостиницы...).

115. Эффективность организации маркетинговой деятельности гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).



116. Эффективность сбытовой политики гостиничного предприятия (на примере гостиницы...)

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

117. Взаимосвязь работы бельевого хозяйства со службой горничных гостиничного комплекса (на примере гостиницы...).

118. Внедрение передовых стандартов обслуживания в службе Housekeeping на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы...).

119. Внедрение современных технических средств и оборудования в гостинице с целью повышения эффективности работы службы Housekeeping (на примере гостиницы...).

120. Внедрение инновационных подходов, обеспечивающих повышение качества уборочных работ в гостиничной отрасли (на примере гостиницы...).

121. Особенности работы службы прачечной на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы...).

122. Специфика существующей системы внутреннего контроля в структурном подразделении службы Housekeeping гостиницы (на примере гостиницы...).

123. Изучение технологического процесса оформления документации и ведения учета хозяйственного инвентаря и материалов по текущей уборке номерного фонда и зон общего пользования (на примере гостиницы...).

124. Обоснование наличия необходимых материально-производственных запасов для обеспечения уборочных работ (на примере...).

125. Организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы и пути ее совершенствования (на примере гостиницы...).

126. Организация и контроль качества работы персонала хозяйственной службы гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

127. Организация работы инженерно-технической службы гостиничного предприятия и пути повышения ее эффективности (на примере гостиницы...).

128. Организационная структура инженерно-технической службы и пути ее совершенствования (на примере гостиницы...).

129. Организация пожарной безопасности в средствах размещения (на примере гостиницы...).

130. Организация техники безопасности при проведении уборочных работ в жилых и общественных помещениях отеля (на примере гостиницы...).

131. Особенности работы службы Housekeeping в средствах размещения (на примере гостиницы...).

132. Особенности подбора и комплектации белья, предметов личной гигиены и других возобновляемых материалов гостиничного номера (на примере гостиницы...).

133. Психологический климат в коллективе хозяйственной службы и методы его изменения (на примере гостиницы...).

134. Разработка программ повышения мотивации труда персонала службы Housekeeping (на примере гостиницы...).

135. Разработка рекомендаций по аутсорсингу услуг и оценка их эффективности (на примере гостиницы...).

136. Современные системы управления репутацией отеля (Trust you) (на примере гостиницы...).

137. Технология организации уборочных работ в номерах различной категории гостиничного комплекса (на примере гостиницы ...).

138. Технология проведения вечернего сервиса в деятельности службы Housekeeping (на примере гостиницы...).

139. Укрепление технической оснащенности, как фактор повышения эффективности деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

140. Эффективность работы службы безопасности (на примере гостиницы...).

**ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова»  
(ИЭУП)**

**КОЛЛЕДЖ**

**Кафедра гостиничного и туристического бизнеса**

«Допустить к защите»  
Заведующий кафедрой гостиничного и  
туристического бизнеса

---

к.э.н., доцент Кабиров И.С.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ**

**БРОНИРОВАНИЯ В СЕТЕВОМ ОТЕЛЕ**

**(на примере гостиницы «Ибис»)**

**Выпускная квалификационная работа**

по специальности СПО

43.02.11 «Гостиничный сервис»

**Выполнил(а):** \_\_\_\_\_  
обучающийся  
Иванова Ольга Ивановна

**Руководитель:** \_\_\_\_\_  
преподаватель  
Арбузова Мария Владиславовна

«Согласовано»  
Председатель ГЭК

«Утверждаю»  
Заведующий выпускающей  
кафедры

\_\_\_\_\_ В.С. Романова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ И.С. Кабиров  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ЗАДАНИЕ**  
**на выпускную квалификационную работу**

по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Обучающийся \_\_\_\_\_  
(ФИО)

Тема: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

В работе следует раскрыть следующие положения и вопросы.

Введение: актуальность выбранной темы, основная цель и задачи исследования.

Глава 1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1.1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1.2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1.3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Глава 2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Заключение: выводы и предложения по результатам проведенного исследования.

Список использованной литературы \_\_\_\_\_

## Приложения

---

Примечание:

1. Задание составляется в 2-х экз. – для обучающегося и кафедры.
2. Объем выпускной квалификационной работы 30-50 стр. машинописного текста без списка литературы и приложений.
3. Список использованной литературы должен включать не менее 20 источников.
4. При выполнении и оформлении выпускной квалификационной работы следует руководствоваться методическими рекомендациями и памяткой по выполнению выпускной квалификационной работы. Необходимо выполнить требования методических рекомендаций и памятки, оформить и включить в работу все предусмотренные приложениями таблицы и документы.

Сроки представления глав выпускной квалификационной работы:

- до \_\_\_\_\_ – 1 глава;
- до \_\_\_\_\_ – 2 глава;
- до \_\_\_\_\_ – вся работа;
- до \_\_\_\_\_ – на утверждение зав. кафедрой.

Наименование предприятия, на котором проходит преддипломную практику

---

---

Рассмотрено на заседании кафедры Гостиничного и туристического бизнеса

*наименование*

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Протокол № \_\_\_\_\_

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
*подпись* *ФИО*

Обучающийся \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
*подпись* *ФИО*

ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова»  
КОЛЛЕДЖ

Кафедра гостиничного и туристического бизнеса

**ОТЗЫВ**  
руководителя  
на выпускную квалификационную работу

Обучающегося \_\_\_\_\_  
группа \_\_\_\_\_ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис  
Тема \_\_\_\_\_

полное название темы согласно приказа

Обоснование обучающимся актуальности темы, постановки целей и задач исследования \_\_\_\_\_

Уровень теоретического освещения проблемы \_\_\_\_\_

Основные положения и предложения автора \_\_\_\_\_

Достоверность выводов, предложений и обоснованность мероприятий, предлагаемых автором выпускной квалификационной работы \_\_\_\_\_

Полнота и достаточность литературных источников, использование законодательных актов, статистических материалов и актуальных статей периодической печати \_\_\_\_\_

Качество оформления работы, наличие графического и табличного представления информации \_\_\_\_\_

Недостатки работы \_\_\_\_\_

Характеристика обучающегося и его отношение к выпускной квалификационной работе \_\_\_\_\_

Представленная выпускная квалификационная работа \_\_\_\_\_  
требованиям и может быть допущена к защите \_\_\_\_\_ (соответствует, не соответствует)  
перед государственной экзаменационной комиссией.

Руководитель ВКР,

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
уч. степень, уч. звание, должность, подпись, дата Ф.И.О.

**РЕЦЕНЗИЯ**

**на выпускную квалификационную работу обучающегося  
ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет  
имени В.Г. Тимирязова» (ИЭУП)  
Колледж**

Обучающийся \_\_\_\_\_

Специальность \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

**Представленная выпускная квалификационная работа на тему:**

\_\_\_\_\_

Состоит из \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ листах.  
Работа по содержанию разделов, глубине их проработки и объему  
\_\_\_\_\_ требованиям к выпускной квалификационной  
(соответствует/ не соответствует)

работе.

**Основные достоинства и недостатки работы**

1. Заключение о соответствии ВКР заявленной теме и заданию на нее \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Оценка качества выполнения каждого раздела ВКР \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Оценку степени разработки поставленных вопросов и практической значимости  
работы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Общая оценка качества выполнения ВКР \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

Рецензент \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, должность, место работы)

Дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись: \_\_\_\_\_

М.П.

С рецензией ознакомлен: \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, обучающегося)

Дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись: \_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты формирования затрат на предприятиях гостиничного бизнеса .....	6
1.1. Затраты в гостинице: сущность и понятие.....	6
1.2. Классификация затрат в гостинице.....	12
1.3. Основные пути снижения затрат в гостиничном бизнесе .....	18
Глава 2. Анализ затрат в гостинице ООО «Бон Ами» .....	24
2.1. Общая характеристика деятельности предприятия.....	24
2.2. Анализ затрат и себестоимости гостиничных услуг в ООО «Бон Ами» .....	30
2.3. Основные направления и пути снижения затрат в гостинице ООО «Бон Ами».....	36
Заключение .....	42
Список использованной литературы .....	44
Приложения .....	46



**Глава 1. Роль и значение дополнительных услуг в формировании потребительской ценности услуг в средствах размещения**

**1.1. Характеристика и классификация услуг, предоставляемых на предприятиях гостиничной индустрии**

Услуга – это нематериальная вещь, и, следовательно, ее нельзя измерить, а можно только оценить.

Развернутое определение понятия «услуга» можно сформулировать следующим образом: «услугой следует считать часть непроизводственной или материально-производственной деятельности, которая заключается в полезном действии в оказании материальных услуг, включающих производство продукции и ее ремонт, либо заключается в удовлетворении непроизводственных личных потребностей населения (в том числе духовных и эстетических)» [6, с. 73].

Услуга отличается от товара и в то же время является товаром, так как имеет свою цену или ценность. Для услуги в сфере нематериального производства присущи следующие характеристики, отличающие ее от товара, имеющего предметно-материальную форму [4, с. 58]:

1. Неосвязаемость;
2. Неразрывность производства и потребления;
3. Неотделимость от источника;
4. Непостоянство качества;
5. Несохраниемость.

Еще одной из отличительных свойств услуги от товара является то, что в процессе продажи услуги возникает личный контакт между продавцом и клиентом. Данное отличие требует особых навыков персонала предприятия, работающего в сфере услуг.

В таблице 1 представим классификацию услуг.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 7

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

#### **I. Нормативно-правовые акты:**

1. О защите прав потребителей: Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. 18.03.2019г.) // «Собрание законодательства РФ». – 15.01.1996. – № 3. – Ст. 140; «Российская газета». – № 8. – 1996. – 16 января.

2. О рекламе: Федеральный закон РФ от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ (ред. от 27.12.2018 г.) // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 12. – Ст. 1232. – «Российская газета». – № 51. – 2006. – 15 марта.

3. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (ред. 30.11.2018). // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2015. – № 42. – Ст. 5796.

4. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1025 (ред. от 04.10.2012 г.) «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1997. – № 34. – Ст. 3979.

#### **II. Специальная литература:**

5. Баумгартен, Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 338 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/430798>.

6. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520>.

7. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

8. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник / М.А. Ехина. – Москва : Академия,

2018. – 240 с.

9. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ехина. – Москва : Академия, 2018. – 304 с.

10. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=309432>.

11. Лазутина, А.Л. Рынок гостиничных услуг и тенденции его развития / А.Л. Лазутина, Т.Е. Лебедева // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – № 8(34) – 2018. – С. 207-212.

12. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 207 с.– Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=153806>.

13. Можяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961505>.

14. Мрыхина, Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник / Е.Б. Мрыхина. – Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. – 417 с. – Режим доступ: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1045715>.

15. Потапова, И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник / И.И. Потапова. – Москва : Академия, 2019. – 320 с.

16. Скобкин, С.С. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 197 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/430799>.

17. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс] :

учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/433890>.

18. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/433891>.

19. Чуваткин, П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий [Электронный ресурс]: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов ; Под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 280 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/449567>.

20.

### **III. Текущий архив организации:**

21. Устав ООО «Экспресс».

22.

### **IV. Интернет-источники:**

23. Лукина, О.В. Онлайн-бронирование отелей в России: современное состояние и перспективы развития / Лукина О.В. В сборнике: Экономика сферы сервиса: проблемы и перспективы материалы II Межвузовской научно-практической конференции (с международным участием). // Под общей редакцией Д.П. Маевского. 2016. – С. 177-180. Режим доступа: [https://elibrary.ru/download/elibrary\\_27530079\\_13049752.pdf](https://elibrary.ru/download/elibrary_27530079_13049752.pdf). – свободный. Загл. с экрана.

24. Официальный сайт гостиницы «Экспресс». Режим доступа: [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) – свободный. Загл. с экрана.

25.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 8

### *Образец оформления таблиц*

Характеристику гостиниц различных категорий можно наблюдать в таблице 3.

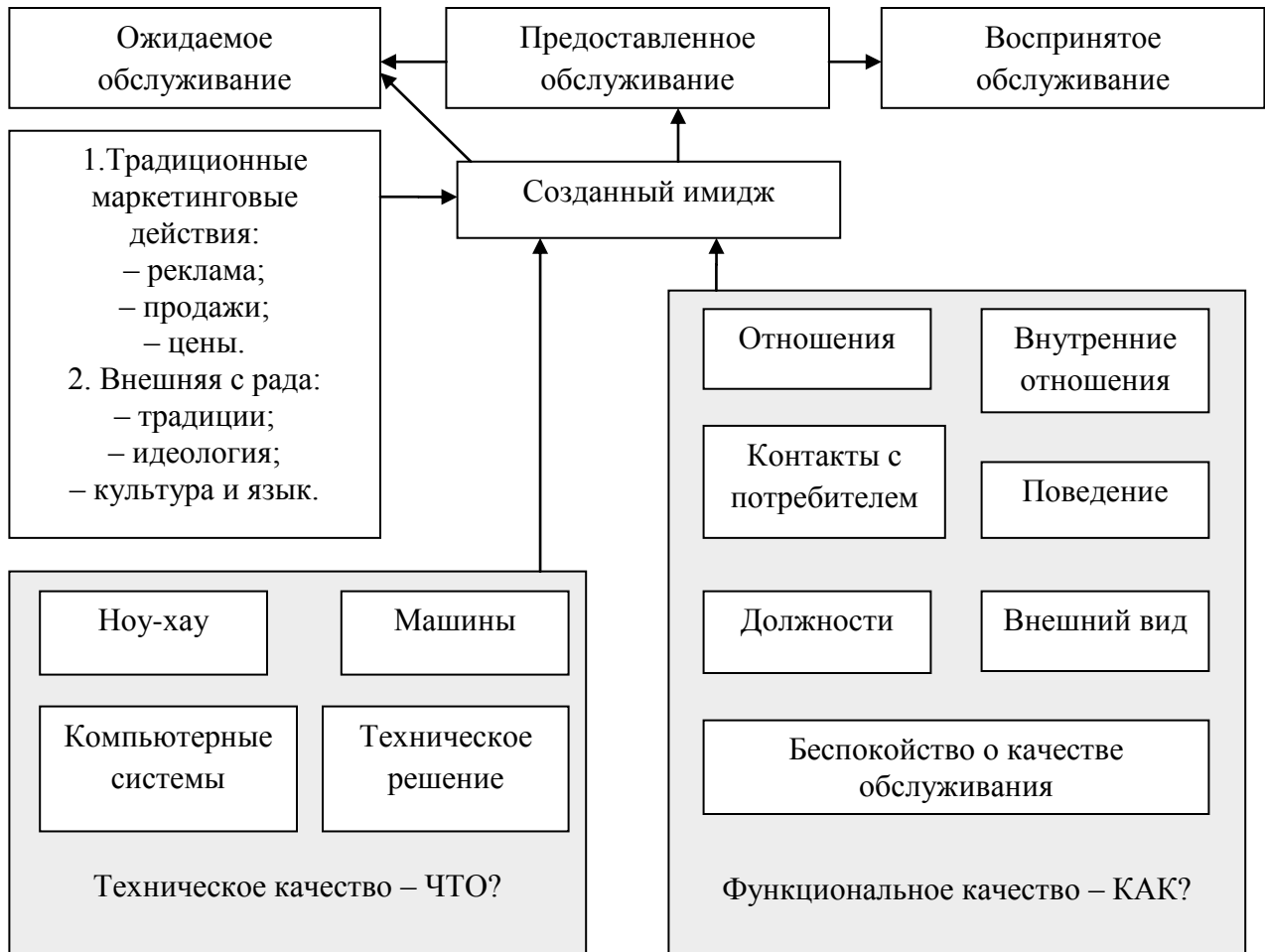
**Таблица 3 – Классификация отелей различной категории**

Характеристики гостиниц	Классификация отелей, характеристики гостиниц				
	1*	2*	3*	4*	5*
Площадь однокомнатного стандартного номера, кв. м.	12	12	14–15	14–20	16–30
<b>Оборудование номера</b>					
TV	На этаже	На этаже	+	+	+
Холодильник	На этаже	На этаже	+	+	+
Кондиционер, фен	–	–	+	+	+
Телефон	–	–	+	+	+
<b>Принадлежности в номере</b>					
Мыло, пена для ванн, шампунь, гель для душа	–	–	мыло	+	+
Письменные принадлежности	–	–	+	+	+
<b>Услуги в номере</b>					
Ежедневная уборка	+	+	+	+	+
Смена постельного белья и полотенец	Один раз в 5 дней	Один раз в 4 дня	Один раз в 3 дня	ежедневно	ежедневно
Подача еды и напитков в номер (за доп. плату)	–	Во время завтрака	В течение дня	В течение дня	круглосуточно
<b>Удобства</b>					
Ванная комната	Не менее 2-х на этаж	Не менее 2-х на этаж	В номере	В номере	В номере
Туалет	Не менее 1 на 5 комнат	Не менее 1 на 5 комнат	+	+	+
<b>Услуги отеля</b>					
Охраняемая парковка	–	–	+	+	+
Обмен валюты	–	–	+	+	+
Аренда автомобилей	–	+	+	+	+
Стирка и глажка	+	+	+	+	+
Химчистка	–	+	+	+	+
<b>Инфраструктура отеля</b>					
Бизнес–центр	–	–	+	+	+
Тренажерный зал	–	–	+	+	+
Салон красоты	–	–	–	+	+
Ресторан	–	–	+	+	+

## ПРИЛОЖЕНИЕ 9

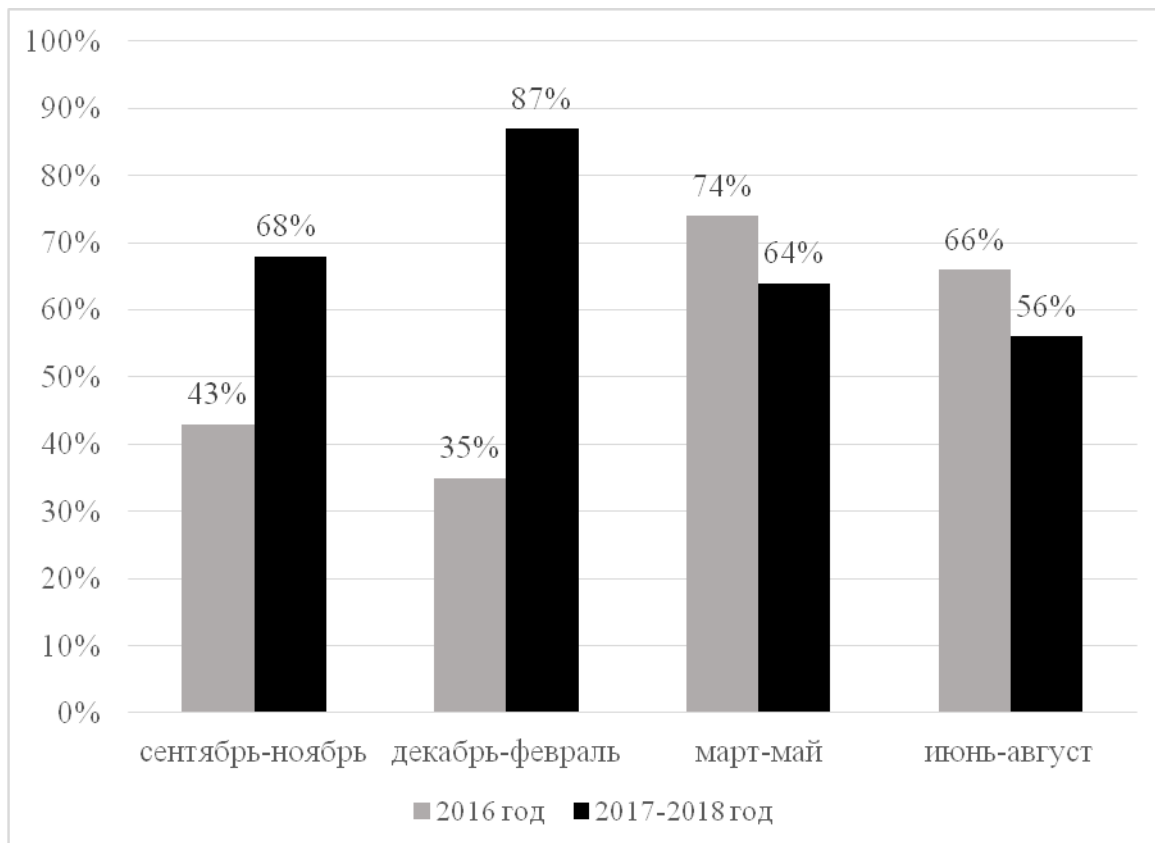
### Образец оформления рисунков

На рисунке 1 показывается модель восприятия качества обслуживания в гостинице, использующая техническое и функциональное качество как зависимые величины от полного качества.



**Рисунок 1 – Модель восприятия качества обслуживания в гостинице**

Проанализируем загрузку гостиницы «Татарстан» в 2016 и в 2017-2018 годы и продемонстрируем данные на рисунке 2.



**Рисунок 2 – Динамика общей загрузки гостиницы «Татарстан» в 2016-2018 годах**

## ПРИЛОЖЕНИЕ 10

### Образец оформления формул

Эффект от уменьшения текучести кадров (ежемесячный) определяется по формуле 4:

$$\mathcal{E}_m = \mathcal{Z}_n \times P \times (K_{m1} - K_{m2}), \text{ руб.} \quad (4)$$

где

$\mathcal{Z}_n$  – затраты на новичка определяются по формуле 5:

$$\mathcal{Z}_n = \frac{\mathcal{Z}_{от}}{P_{от}}, \text{ руб.} \quad (5)$$

Где,  $\mathcal{Z}_{от}$  – затраты на отбор персонала, в рублях;

$P_{от}$  – количество отобранных кандидатов, человек;

$K_t$  – коэффициент текучести кадров.