



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор

 **Ю.В. Хадиуллина**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ**

для студентов среднего профессионального образования

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника – **менеджер**

Клименко Т.И. – к.э.н., доцент, зав. каф. ГТБ; Хадиуллина Ю.В. – к.э.н., доцент каф. маркетинга и экономики, директор колледжа; Абдуллина И.А. – к.п.н., доцент; Хабибуллина А.Г. – к.э.н., доцент; Арбузова М.В. – ст. преп.

Методические указания по оформлению выпускной квалификационной работы (дипломной работы / проекта) для студентов всех форм обучения среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Методические указания предназначены для студентов среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, а также для преподавателей, являющихся научными руководителями выпускных квалификационных работ (дипломных работ / проектов) по указанной специальности.

Методические указания рассмотрены на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса

Протокол заседания № 10 от «29» июня 2018 г.

Зав. кафедрой гостиничного
и туристического бизнеса, д.э.н., проф.  /Л.Б. Шабанова/

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОДГОТОВКЕ И НАПИСАНИИ ВКР	4
2. ВЫБОР ТЕМЫ ВКР И СОСТАВЛЕНИЕ ЕЕ ПЛАНА.....	5
3. НАУЧНОЕ РУКОВОДСТВО ВКР	6
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ВКР	7
5. ОФОРМЛЕНИЕ ВКР	12
5.1. Оформление списка использованной литературы.....	15
5.2. Личное обязательство студента о самостоятельности выполнения им ВКР	17
6. ПОДГОТОВКА И ДОПУСК ВКР К ПУБЛИЧНОЙ ЗАЩИТЕ.....	17
6.1. Рецензия выпускной квалификационной работы	17
6.2. Допуск ВКР к публичной защите.....	18
6.3. Защита ВКР	19
7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВКР	21
8. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	24
9. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	26

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОДГОТОВКЕ И НАПИСАНИИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Выполнение выпускной квалификационной работы (в дальнейшем в тексте – ВКР), завершает подготовку специалистов среднего звена, показывает уровень освоения им основных требований федерального государственного образовательного стандарта, а также готовность решать теоретические и практические задачи в сфере гостиничной индустрии.

К защите ВКР допускаются лица, завершившие полный курс обучения по программе подготовки специалистов среднего звена и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Методические указания по выполнению ВКР, а также критерии их оценки, доводятся до сведения обучающихся, не позднее чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

Основной целью дипломной работы специалистов среднего профессионального образования по направлению подготовки 43.02.11 Гостиничный сервис является систематизация и углубление теоретических и практических знаний, применение их в конкретных условиях, а также обобщение результатов проведенного исследования или разработка конкретных рекомендаций для улучшения работы предприятий гостиничной индустрии по теме исследования.

Обязательными требованиями, предъявляемыми к ВКР являются:

- глубина исследования и полнота освоения исследуемой проблемы;
- логическая последовательность изложения материалов;
- обоснованность выводов и рекомендаций.

В процессе написания ВКР студент должен решить следующие задачи:

1) показать глубокие знания теории по изучаемой проблеме, отобразить отечественный и зарубежный опыт, современные методы исследования данной проблемы;

2) дать всестороннее описание, глубокий комплексный анализ состояния вопроса применительно к объекту, на базе которого выполняется выпускная квалификационная работа / проект, выявить и аргументировать имеющиеся недостатки в рамках рассматриваемой проблемы;

3) выдвинуть конкретные предложения / рекомендации по эффективному и рациональному решению рассматриваемой проблемы, обосновать предлагаемые мероприятия.

Написание и оформление выпускной квалификационной работы представляет собой спланированный трудовой процесс, состоящий из ряда вытекающих одна из другой стадий. Весь процесс написания работы условно можно разделить на следующие этапы:

- выбор темы и составление предварительного плана работы;
- сбор информации, относящейся к теме исследования (прежде всего работа с библиографией), изучение литературы;

- анализ составных частей проблемы, изложение темы;
- обработка материала в целом;
- оформление выпускной квалификационной работы, представление для регистрации, отзыва и рецензирования;
- работа с рецензией и устранение указанных замечаний;
- защита выпускной квалификационной работы.

2. ВЫБОР ТЕМЫ ВКР И СОСТАВЛЕНИЕ ЕЕ ПЛАНА

Выпускная квалификационная работа должна представлять собой теоретическое или экспериментальное исследование одной из актуальных по специальности.

Тематика выпускных квалификационных работ разрабатывается выпускающей кафедрой, ежегодно обновляется и утверждается проректором по учебной работе института (**Приложение 11**).

Целесообразно перечень тем согласовывать с представителями работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников в рамках профессиональных модулей.

Студенту предоставляется право самостоятельного выбора темы выпускной квалификационной работы из предложенной тематики.

Также студент может предложить свою тему исследования с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки.

R.S. Запрещается повторение тем работ среди студентов одной потока \ группы, для чего составляется предварительный список выбранных студентами тем, постоянно сверяется на отсутствие дублирования, а затем издается официальный приказ по колледжу о прикреплении тем выпускных квалификационных работ и научных руководителей по ним.

Приступая к работе над ВКР, студент предварительно составляет плана выпускной квалификационной работы, консультируется со своим научным руководителем и после согласования с ним оформляет его на специальном бланке «Задание к ВКР» (**Приложение 1**).

Это основной документ, определяющий задачи, порядок, сроки выполнения квалификационной работы, оформляется в двух экземплярах, каждая из которых подписывается студентом, научным руководителем и утверждаются заведующим кафедрой.

Один экземпляр утвержденного задания вручается студенту для вложения в готовую дипломную работу, второй хранится на кафедре гостиничного и туристического бизнеса.

Здесь указан график подготовки ВКР, где отражены основные контрольные точки работы над выпускной квалификационной работой (сроки сдачи научному руководителю первой главы, аналитического раздела, сроки предзащиты и сроки окончательной сдачи работы на кафедру). Выполнение этих контрольных точек по плану строго обязательно для студента.

Если студент выполняет ВКР не по графику (пропускает какие-либо этапы или выполняет их не в срок), то заведующий кафедрой вправе не допустить студента к защите работы, а государственная экзаменационная комиссия – снизить оценку за работу.

3. НАУЧНОЕ РУКОВОДСТВО ВКР

Для написания выпускной квалификационной работы выпускающая кафедра закрепляет за каждым студентом научного руководителя, который курирует его до защиты.

Научный руководитель обязан:

- совместно со студентом обсудить избранную тему дипломной работы и представить ее на утверждение на выпускающую кафедру;
- помочь разработать студенту задание (план / содержание выпускной работы) в соответствии с утвержденной темой;
- оказать помощь студенту в подборе нормативных и учебно-методических источников, статистической отчетности и других материалов по теме;
- регулярно консультировать студента по всем вопросам, связанным с написанием работы;
- контролировать качество и сроки выполнения работы на отдельных этапах, давать рекомендации по устранению обнаруженных недостатков;
- консультировать студента в редактировании и оформлении работы;
- проверить качество завершенной выпускной квалификационной работы и написать на нее отзыв;
- внести на рассмотрение заведующего выпускающей кафедры предложение о возможности (или невозможности) допуска работы к публичной защите.

Научный руководитель пишет отзыв на завершенную работу, где указывает:

- степень актуальности темы;
- дает краткий обзор содержания отдельных частей работы с выделением наиболее интересных и значимых аспектов, в освещении которых проявились самостоятельность студента, его глубокое знание теоретических аспектов проблемы, творческий подход;
- комментирует основные выводы и практические рекомендации студента, их значимость;
- в заключение указывает, отвечает ли работа предъявленным требованиям и может ли быть допущена ли к публичной защите, заверяя подписью.

Общий объем отзыва – 1,5-2 страницы (**Приложение 2**).

R.S. В случаях, когда научный руководитель ВКР дает отрицательный отзыв на выпускную квалификационную работу, такая работа выносится на

рассмотрение на заседании выпускающей кафедры и по соответствующему решению кафедры работа либо возвращается студенту для переработки, либо кафедра предлагает выпускнику новую тему ВКР или даже отклоняет защиту, а студент отчисляется.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ВКР

Структуру и содержание выпускной квалификационной работы определяет кафедра гостиничного и туристического бизнеса.

Работа должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) предприятий, организаций, инновационных компаний, высокотехнологичных производств. Она должна соответствовать теме, разработанному плану, отражать анализ источников по выбранной теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения. Поэтому в основе успешного выполнения ВКР лежит научно-организованный сбор информации.

Выпускающей кафедрой рекомендованы основные источники, которые имеются в библиотеке колледжа института. Для расширения круга источников полезно использовать возможности различных библиотек, том числе электронных библиотечных систем. Можно почерпнуть полезную информацию из различных журналов по специальности и информационно-правовых системы «Гарант» и «Консультант Плюс».

Компьютерные залы колледжа обеспечивают доступ к указанным системам.

ВКР выполняется выпускником с использованием собранных им лично материалов, в том числе, в период прохождения преддипломной практики.

Прилагаемые и используемые в выпускной квалификационной работе документы (должностные обязанности, формы отчетов и расчетов) должны быть заполнены и оформлены в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таким документам. Вместо подписей на документах указываются фамилия, имя, отчество должностных лиц.

Обязательным для выпускной работы является логическая связь между разделами и последовательное развитие основной идеи и темы на протяжении всей работы (проекта).

Работа формируется в следующей последовательности:

- титульный лист;
- содержание (оглавление);
- основная часть выпускной квалификационной работы (текст);
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения (рис 1.).

Титульный лист – это начальный лист выпускной работы, в верхней части которого указывают полное наименование учебного заведения, чуть ниже название факультета и кафедры, в середине листа – название работы; в нижней правой части Ф.И.О. исполнителя и научного руководителя, и в

самой нижней части листа арабскими цифрами год оформления работы (Приложение 3).



Рис. 1. Содержание составных частей ВКР

Содержание (оглавление, план работы) – отражает логику изложения материала, порядок построения работы и взаимосвязь ее отдельных частей.

Рубрикация дается арабскими цифрами, слова «Раздел», «Параграф», «Глава» не пишутся. По правой стороне текста содержания указываются номера страниц, с которых начинается раздел или параграф, оформление согласно образцу (Приложение 4).

Введение – это вступительная часть выпускной квалификационной работы, в которой, рассматриваются основные тенденции изучения и развития темы исследования. Во введении выпускной квалификационной работы следует обосновать ее актуальность и новизну, указать цель работы и задачи, которые будут решены в ходе ее написания. Здесь студент должен выделить объект и предмет исследования, показать теоретическую и практическую значимость ВКР.

Цель исследования в выпускной работе заключатся в поиске путей улучшения или совершенствования работ в соответствии с выбранной темой на объекте исследования.

Например, если была выбрана тема «Особенности организации службы бронирования в сетевых отелях (на примере гостиницы «Ибис»», то целью работы может быть – изучение особенностей организации службы бронирования в гостинице «Ибис» и разработка рекомендаций для дальнейшего ее совершенствования.

Задачи призваны обеспечить достижение поставленной цели. Они представляют последовательные шаги теоретического обоснования, анализа проблемы и разрешение проблемы.

Например, обозначенная выше цель может быть достигнута через

решение следующих задач:

- теоретического анализа основных подходов особенностей организации службы бронирования в сетевых отелях;
- исследования особенностей организации службы бронирования в сетевой гостинице «Ибис»;
- разработки рекомендаций для дальнейшего совершенствования службы бронирования в сетевой гостинице «Ибис» и обоснования эффективности рекомендуемых мероприятий.

Предметом исследования является изучение особенностей организации службы бронирования в сетевых отелях.

Объектом исследования является сетевая гостиница «Ибис».

Во введении студентом также указываются используемые в выпускной квалификационной работе методы научных исследований. Здесь также дается краткая аннотация по всем разделам работы, например, во введение раскрыта актуальность темы, поставлены цели и задачи, обоснованы понятия предмет и объект исследования

Завершается раздел введение абзацем: «Общий объем выпускной квалификационной работы составляет 42 страницы машинописного текста, в том числе 12 рисунков, 11 таблиц. Список использованной литературы включает 20 наименований».

R.S. Общий объем раздела «Введение» составляет от 2.5 до 3 страниц машинописного текста.

Основная часть ВКР. Это самая важная часть дипломной работы состоит из двух разделов по три параграфа в каждом, а каждый параграф должен быть не менее 5-6 страниц машинописного текста.

Таким образом общий объем основного раздела оставляет 30-36 страниц машинописного текста.

Первый раздел основной части выпускной квалификационной работы носит теоретический (методологический) характер.

В нем освещаются сущность исследуемой проблемы, исторические аспекты вопроса, методы, используемые для анализа данной проблемы, особенности изучения данной темы в современных условиях. Там, где это уместно, рассматривается законодательная, нормативная и информационная база, приводятся соответствующие постановления правительства, цифровой материал из статистических источников.

При наличии различных подходов к решению проблемы, содержащихся в нормативных документах, а также в работах отдельных авторов, необходимо дать их критический разбор. Необходимо провести сравнительный анализ разработанности проблемы в России и за рубежом.

При изложении дискуссионных вопросов следует приводить мнения различных авторов с формулированием отношения к ним самого автора выпускной квалификационной работы.

При детальном анализе мнения того или иного автора его

высказывание следует приводить полностью без сокращений и изменений (путем цитирования).

После такого изучения теории вопроса, автор выпускной квалификационной работы должен обосновать свое мнение по спорному вопросу или согласиться с одной из имеющихся уже точек зрения, выдвигая при этом собственные аргументы, поэтому каждый параграф данного раздела завершается выводами самого автора.

Вывод начинается словами: «Таким образом, ...», «Итак, ...», «Следовательно, ...» и т.п.

Обязательным условием для теоретического раздела является наличие ссылок или сноски на используемые источники, где не допускается прямое переписывание материала из учебника.

Ссылки на литературные источники, статистические и нормативные материалы, использованные автором при написании ВКР, должны отражаться в квадратных скобках в конце предложения с указанием номера источника в списке литературы. Если фрагмент текста является цитатой, то необходимо указать диапазон цитируемых страниц. Допускаются ссылки на несколько источников в одних скобках. Например, Г.А. Бондаренко в своей книге дает следующее определение: Организационная структура гостиничного предприятия определяется его назначением ... [11, с. 365].

Если ссылаются на определенные страницы печатной работы, ссылку оформляют следующим образом: в своей книге Г.А. Бондаренко пишет «Как показывает практика, малые гостиницы – это независимые предприятия» [11, с. 32-33].

При ссылке на многотомное издание указывают также и номер тома, например, [18, т. 2, с. 755].

Если ссылаются на произведения одного и того же автора несколько раз или на работы нескольких авторов, то в скобках указываются номера этих работ, например: «под организационной структурой ряд авторов понимают, что это.....» [12, 14, 20].

Ссылки на нормативные, архивные и Интернет-источники указываются только цифрой, например, [1].

Во втором разделе ВКР раскрываются сведения применительно к конкретному предприятию (где студент проходил преддипломную практику). Здесь проводится анализ исследуемого объекта по данным различных форм отчетности, на основе собственного наблюдения, опроса проживающих гостей и прочее.

Каждый из параграфов данного раздела содержит специфический характер исследования.

В первом параграфе содержится общая характеристика объекта исследования, его организационно-правовая форма, месторасположение, структура управления предприятием и т.д.

Объектом исследования могут быть гостиницы, мотели, турбазы, санатории и другие, т.е. предприятия и организации гостиничной индустрии.

Например, если это гостиница «Ибис», то где располагается, в каком

году была открыта, какой номерной фонд и прочее.

Во втором параграфе проводится анализ направлений деятельности объекта исследования по выбранной теме, например, в нашем случае организация службы бронирования: сколько человек работают, по какому графику, какую долю загрузки гостиница осуществляет за счет данной службы, эффективно ли работает данная служба и прочее.

Анализ состояния объекта должен проводиться на основе собранного студентом фактического материала за последние три года.

В третьем параграфе должны быть указаны рекомендации и предложения по повышению эффективности деятельности исследуемого объекта, также именно по теме исследования, например, внедрение новых приложений (интерфейсов) для существующей информационной технологии службы бронирования, усиление работ через социальные сети для привлечения гостей в гостиницу и прочее, подкрепленные оценкой их экономической эффективности (целесообразности).

Таким образом, материалом для анализа может стать внутренняя информация (планы работы, статистические отчеты, служебная документация и прочее), собранная студентом-дипломником во время прохождения преддипломной практики. Информационная база, положенная в основу анализа, должна быть полной и достоверной, позволяющей не только проанализировать фактическое состояние изучаемой проблемы, но и вскрыть проблемы и наметить пути ее решения. К изложению вопросов второго раздела выпускной квалификационной работы студенту следует подходить творчески.

Все параграфы аналитического раздела выпускной работы должна быть представлена таблицами, схемами, графиками, диаграммами, картинками, например, например, направления анализ сегмента потребителей, а также иллюстрационными материалами творческой деятельности в соответствии с выбранной темой, например, анкета – опросник, разработанный самим автором, модель новой структуры отдела и прочее.

Заключение. Текст формируется по результатам выпускной квалификационной работы, отражает главные аспекты основных этапов исследования и содержит суть важнейших практических предложений. В краткой и четкой форме автором работы предлагаются возможные направления внедрения в производство разработанных им рекомендаций или обосновываются рекомендуемые мероприятия. подводится итог проведенного исследования.

Заключение должно быть кратким и содержательным, выводы и предложения следует формулировать лаконично и конкретно.

Объем заключения – 2,5-3 страницы.

В списке использованной литературы указываются литературные источники. Порядок оформления списка литературы изложен в разделе «Оформление выпускной работы (проекта)».

Общее количество литературных источников, на которые в дипломной работе делаются ссылки для студентов, не менее 20.

Источники должны быть актуальными (желательно, изданы не ранее пяти лет).

R.S. В список литературы включаются все использованные автором работы источники, а на основные источники должны быть предусмотрены ссылки в тексте.

Приложения располагают в работе (проекте) после списка использованной литературы.

В приложениях отражают таблицы, схемы графики, диаграммы, которые не уместились в основном разделе, и/или объем их превышает формат листа «А4».

Здесь также размещают статистические данные, материалы правового, управленческого, экономического и финансового характера деятельности исследуемого предприятия, отрасли, а также таблицы с данными вспомогательного характера, объемные вычисления, заполненные формы первичных документов, сканы уставных документов, скриншоты сайтов и т.п.

На каждом из приложений в правом верхнем углу пишется слово «Приложение» и проставляется порядковый номер без написания значка «№». Например, Приложение 1, Приложение 2 и т.д.

Нумеруются приложения в той последовательности, в которой их данные используются в работе.

R.S. Выпускная квалификационная работа может и не иметь приложений, если в них нет необходимости. Но в тоже время нужно помнить, что приложения к выпускной работе (проекту) усиливают наглядность представляемого материала, помогают глубже раскрыть сущность и взаимосвязанность явлений и тенденции их развития.

Таким образом общий объем выпускной квалификационной работы со всеми разделами составляет 40-45 страниц машинописного текста.

Приложения в общий объем работы не входят.

5. ОФОРМЛЕНИЕ ВКР

Выпускная квалификационная работа оформляется в соответствие с общими требованиями и стандартами.

Установки для печатания текста:

- 14 шрифт Times New Romans;
- межстрочный интервал – полуторный;
- абзацный отступ равен 1,27.

Поля печатной страницы:

- верхнее – 2 см,
- нижнее – 2 см,
- левое – 3 см,
- правое – 1,5 см.

После заголовков разделов обязательно нужен один интервал, между параграфами внутри раздела два интервала, а каждый раздел начинается с

новой страницы.

Размещать заголовки необходимо на листе *по центру без абзацного отступа*.

Нумерация страниц осуществляется по правому краю вверху страницы. «**Титульный лист**» и лист «**Содержание**» не нумеруются, а нумерация начинается с листа где «**Введение**», ставится цифра 3, далее на следующей странице ставится цифра 4 и далее по тексту.

Объем выпускной квалификационной работы должен составлять не менее 40 и не более 45 страниц машинописного текста (без учета приложений).

Каждый раздел работы (введение, каждая глава, заключение, список использованной литературы, каждое приложение) начинаются с новой страницы.

Разделы имеют порядковые номера в пределах всей работы, обозначаемые арабскими цифрами после которых ставится точка, а далее название раздела.

Слово «раздел», «глава», «параграф» или значок параграфа в названии *не ставятся*. Параграфы имеют порядковые номера в пределах раздела, обозначаемые арабскими цифрами (например, 1.1. и 1.2.).

Параграфы внутри глав начинать с новой страницы не следует.

Параграфы внутри раздела отделяются от предыдущего текста двойным интервалом (закончился первый параграф и начинается второй параграф этого же раздела).

Названия «Содержание», «Введение», названия глав и параграфов, «Заключение», «Список использованной литературы», пишутся строчными буквами с первой заглавной буквы, выделяются полужирным шрифтом и располагаются по центру без абзацного отступа. Точку в конце заголовков не ставят. Не допускается переносить часть слова в заголовке. Между названием раздела (параграфа) и текстом ставится пробел равный одному интервалу.

Оформление таблиц. Выпускные квалификационные работы не обходятся без таблиц, так как это основной способ систематизированного представления цифровой информации. Форма каждой таблицы должна быть хорошо продумана.

Важнейшие требования к таблице состоят в том, чтобы она содержала весь необходимый материал и была легко читаема. Небольшие таблицы желательно помещать в тексте по ходу изложения материала, а большие таблицы нужно выносить в приложение.

Все таблицы должны иметь порядковый номер и название, отражающее содержание. Слово «Таблица» и ее порядковый номер (без знака №) пишется в правом верхнем углу, а ниже, посередине указывается заголовок таблицы, а затем сама таблица. Правила нумерации таблиц те же, что и для формул, т.е. нумерация может быть сквозной или соотноситься с номером раздела (**Приложение 5**).

Табличный материал помечается словом таблица в самом тексте, а если на не ссылаются в заключение фразы, то в скобке, например, преискурнт

цен гостиницы (табл. 2.2.1). Таблица помещается после первого упоминания о ней в тексте курсовой работы, если она не умещается на той же странице, то переносится на следующую страницу (не разрывается). На данной странице продолжается текст материала по логике ее изложения, для соблюдения полей страницы, а следующая страница начинается с этой таблицы.

Если таблица целиком заимствована, то за названием следует ссылка на источник. Если таблица составлена по печатным источникам (различные справочники и т.п.), то ссылка выполняется в виде: (составлено по ...), т.е. перечисляются все источники.

Авторство не указывается, если таблица составлена исполнителем курсовой работы на основе первичных материалов.

Если таблица составлена самим автором работы, то внизу должно быть указано: составлено автором на основе... данных.

Оформление рисунков, графиков, схем, фотографий. Графики, диаграммы, схемы и т.д. в тексте работы называются рисунками. Слово «рисунок» в скобках пишется сокращенно (рис. 1.1.1.). В тексте полностью: на рисунке 1.1.1. (без знака №), причем название рисунка пишется рядом с номером и выделяется полужирным шрифтом. Например, процесс формирования туристического продукта включает последовательные и логически взаимосвязанные этапы (рис. 1.1.1). Возможен другой вариант. Например, далее проанализируем объем продаж в гостинице «Экспресс» по месяцам 2016 года, представленную на рисунке 2.1.1.

Перечисленный иллюстративный материал позволяет лучше воспринимать содержание работы, но подходить к этому вопросу следует продуманно. Целесообразно найти оптимальный вариант соотношения иллюстративного материала с текстовой частью.

Рисунки размещаются в тексте только после упоминания о них. Сначала размещается сам рисунок, а под ним название рисунка.

Рисунки нумеруются по тем же правилам, что и формулы, таблицы, и помещаются же после первого упоминания о них в тексте.

Рисунки должны иметь четкие пояснения. На графиках и гистограммах указывается размерность и обозначение показателей, например, белая линия - это загрузка за март месяц, красная – за апрель, и т.д. Обычно это делается или рядом, или под графиком или диаграммой. На заимствованный материал всегда делается ссылки (**Приложении 6**).

R.S. Нумерация таблиц и рисунков должна соотноситься с номером главы и параграфа. Например, если таблица или рисунок включены в текст первого параграфа второй главы, нумерация следующая: Таблица 2.1.1., Рис. 2.1.3. Последняя цифра означает порядковый номер таблицы (или рисунка) в данном параграфе.

R.S. Документы, рисунки и таблицы, вынесенные в приложения, не входят в общее количество иллюстрированного материала ВКР.

Если таблица целиком заимствована или составлена по нескольким источникам, то под таблицей следует ссылка на источник (источники).

Авторство не указывается, если таблица составлена исполнителем дипломной работы на основе первичных материалов.

Небольшие таблицы можно помещать в тексте по ходу изложения материала, а большие таблицы, не уместяющиеся на странице формата А4 и занимающие несколько страниц, следует выносить в приложения.

Рисунок (таблица) должны быть отделены от текста одним интервалом.

R.S. В таблицах и рисунках можно использовать одинарный интервал, а размер шрифта сократить до 10 пт или 12 пт.

Во всех таблицах и рисунках должны быть проставлены единицы измерения. Легенда должна быть справа.

Оформление формул. Если в работе используется формула, то она размещается в середине страницы, а справа в скобках указывается ее номер. Формулы в курсовой работе должны нумероваться арабскими цифрами. Номер формулы заключают в круглые скобки и помещают на правом поле, на уровне нижней строки формулы, к которой он относится. Например,

$$X = 2Y + Z \quad (1)$$

Пояснение символов, коэффициентов рекомендуется приводить непосредственно под формулой в той последовательности, в какой они даны в формуле. Значение каждого символа и коэффициента приводится с новой строки. Первую строку пояснения начинают со слова «где» без двоеточия. Если в тексте ссылок на формулы немного, то обычно используется сквозная нумерация: (1), (2), (3) и т.д. Если ссылки на формулы приходится делать часто, то лучше использовать сложную нумерацию, например, 3.2.1, что будет означать: раздел 3, подраздел 2; порядковый номер формулы в подразделе – 1 (**Приложение 7**).

5.1. Оформление списка использованной литературы

Список использованной литературы – обязательный раздел выпускной квалификационной работы, который характеризует уровень ознакомления студента с современным состоянием проблемы, над которой он работает.

В данном списке указываются все использованные автором источники. В свою очередь, на основные источники, указанные в списке литературы, должны быть ссылки в тексте работы.

В списке литературы приводятся полные данные о работе: фамилия и инициалы автора, название работы, место издания и наименование издательства, год опубликования, общее количество страниц; если статья опубликована в сборнике или журнале, то после ее названия указывается наименование сборника или журнала, год его издания, номер и диапазон страниц.

Список использованной литературы должен включать в себя источники по двум обязательным разделам:

I. Нормативно-правовые материалы

II. Специальная литература

В первом разделе «**Нормативно-правовые материалы**» должны быть

представлены все использованные в проекте нормативно-правовые документы.

Все нормативные акты приводятся в хронологическом порядке с обязательным указанием даты их принятия, номера и источника официального опубликования, со ссылками на исправления и дополнения, но не позднее последних 3-х лет. Ссылки на эти источники можно найти, используя справку, в информационных системах «Гарант» или «Консультант».

Например, Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: постановление Правительства РФ от 09.10.2015г. № 1085 (в ред. Постановления Правительства РФ от 09.10.2015г. № 1085) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2015. – № 42. – Ст. 5796.

Второй раздел «**Специальная литература**» продолжается с последующей нумерацией списка, например, нормативных источников было три, то список начинается с цифры 4. Здесь отражается использованная специальная литература: монографии, статьи в периодических изданиях, в сборниках научных трудов, учебники и учебные пособия и т.д.

Все они располагаются в алфавитном порядке по фамилии авторов или, если автор не указан, по названию работы.

В списке литературы приводятся полные данные о работе: фамилия и инициалы автора, название работы, место издания и наименование издательства, год опубликования, общее количество страниц, *например, 4. Быстров С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 432 с.*

Если использованное в курсовой работе пособие было написано двумя или несколькими авторами, то в списке использованной литературе сразу после номера, указывается только первый автор, а остальные после названия учебного пособия, *например, 7. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: уч. / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с.*

Если статья опубликована в сборнике или журнале, то после ее названия указывается наименование сборника или журнала, год его издания, номер и диапазон страниц, *например, 5. Зотова, М.В. Информационный технологии в гостиничном сервисе / М.В. Зотова // Научный альманах. – 2016. – № 3-1 (17). – С. 132-135.*

Соответственно если в статье два и более авторов, оформление будет иметь вид: *14. Цыбульская, Л.А. Совершенствование кадровой политики в системе менеджмента гостиничных предприятий / Л.А. Цыбульская, А.В. Реута // В сборнике: Проблемы и перспективы развития туризма в Южном федеральном округе сборник научных трудов. Симферополь, – 2016. – С. 360-363.*

В выпускной квалификационной работе могут быть использованы и архивные материалы исследуемого объекта, а также и материалы из Интернет – источников. Тогда появляются и 3- 4 разделы:

III. Текущий архив предприятия

Третий раздел включает материалы текущего архива организации, которые располагаются в следующем порядке:

- Устав предприятия;
- Положение о предприятии или о его структурном подразделении;
- Положения (о заработной плате, о мотивации, о повышении квалификации и т.д.);
- Программы, планы организации;
- Отчеты о выполнении планов, программ организации.

IV. Интернет-источники

В данном разделе приводятся сайты, посвященные изучаемому предмету, сайт организации. Пример оформления источника будет иметь вид: *20. Информационно-правовой портал Гарант. Режим доступа: www.garant.ru – свободный. Проверено 03.05.2017г.*

Образец оформления списка использованной литературы представлен в приложении (**Приложение 8.**)

5.2. Личное обязательство студента о самостоятельности выполнения им ВКР

Личное обязательство студента о самостоятельности выполнения им выпускной квалификационной работы располагается на последнем листе ВКР работы (после библиографического списка, перед приложениями) и должен содержать следующую информацию: «Выпускная квалификационная работа выполнена мною самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них (**Приложение 9**). Фраза «Личное обязательство студента о самостоятельности выполнения им выпускной квалификационной работы не пишется.

6. ПОДГОТОВКА И ДОПУСК ВКР К ПУБЛИЧНОЙ ЗАЩИТЕ

6.1. Рецензия ВКР

Научный руководитель знакомится с окончательным вариантом представленной студентом выпускной квалификационной работы. В случае одобрения представленной работы, он пишет отзыв на работу и ставит на титульном листе работы свою подпись.

Помимо этого, выпускная квалификационная работа должна получить внешнюю рецензию, с целью обеспечения объективности оценки ВКР выпускника. Такая рецензия является одним из основных документов, учитываемых Государственной аттестационной комиссией при оценке качества выполненной выпускной квалификационной работы и ее соответствия предъявляемым требованиям со стороны работников

гостиничной индустрии.

Заведующий выпускающей кафедры назначает рецензента из числа ведущих специалистов сферы гостиничного бизнеса, на деле это руководители гостиниц и иных учреждений отрасли, где выпускник проходил преддипломную практику. В особых случаях рецензентом могут быть представители других вузов, научно-исследовательских и проектных организаций, учреждений, занимающихся вопросами гостиничного бизнеса.

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.

В заключительной части рецензент делает заключение о возможности присвоения автору работы соответствующей квалификации.

Рецензия оформляется на специальном бланке «Рецензия на выпускную квалификационную (Приложение 10).

Рецензент подписывает оформленный бланк и закрепляет ее печатью организации. Только в таком виде ее можно представить на кафедру гостиничного и туристического бизнеса.

Таким образом, без официальной внешней рецензии выпускная квалификационная работа студента к защите не допускается.

Внесение изменений в ВКР после получения отзыва и рецензии не допускается.

На выпускающей кафедре после ознакомления с отзывом научного руководителя и рецензией, заведующим кафедрой решается вопрос о допуске обучающего к защите и ВКР передается в колледж не позднее, чем за два дня до установленного срока защиты

6.2. Допуск ВКР к публичной защите

Выпускная квалификационная работа допускается к защите только после сшивания в скоросшиватель с картонной обложкой (специальная папка для дипломных работ), предварительно скомпонованная и структурированная в логической последовательности. Страницы выпускной квалификационной работы должны быть в следующем порядке:

- титульный лист;
- 4 прозрачных файла, в которые необходимо вложить: задание, отзыв, рецензию и диск;
- содержание (оглавление);
- основная часть (текст);
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения.

В CD-диск необходимо записать окончательный вариант текста ВКР с

приложениями, графическими материалами, чертежами, и другими материалами выпускной квалификационной работы (одним сплошным документом, начиная с титульного листа и заканчивающегося последней страницей работы).

После оформления работы в таком виде, студент должен сдать ее в деканат колледжа и зарегистрировать в журнале регистрации выпускных квалификационных работ.

Выпускные квалификационные работы, не сданные на кафедру в установленный срок, к защите не допускаются.

6.3. Защита ВКР

По решению кафедры возможно проведение предварительной защиты ВКР.

Защита ВКР проходит на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии (далее – ГЭК) с участием не менее двух трети ее состава.

Решение ГЭК оформляется протоколом, который подписывается председателем ГЭК и секретарем ГЭК. В протоколе записывается итоговая оценка ВКР, присуждение квалификации и особые мнения членов комиссии.

Председатель государственной экзаменационной комиссии предоставляет слово студенту для представления выполненной им выпускной квалификационной работы. Обратившись к членам государственной итоговой аттестации и ко всем присутствующим, студент предлагает их вниманию тему своей выпускной квалификационной работы и излагает ее основное содержание, останавливаясь при этом на наиболее значимых результатах своего дипломного исследования (конкретных выводах и предложениях).

Студенту следует соблюдать регламент и иметь в виду, что продолжительность его доклада не должна превышать 7 минут.

Не рекомендуется зачитывать текст выступления (хотя выпускник и может иметь его перед собой), поскольку свободный рассказ по теме, как правило, не только вызывает живой интерес к работе, но и свидетельствует об уровне подготовки и глубине специальных знаний по проблеме выпускной квалификационной работы. Все это существенно влияет на итоговую оценку работы.

В качестве наглядных пособий может использоваться раздаточный материал (подборка материалов, иллюстрирующих основные моменты выступления студента, предварительно размноженная для всех членов ГЭК) и/или презентация подготовленная на основе программы Microsoft PowerPoint который демонстрируется с помощью презентационного оборудования:

Презентация должна содержать иллюстративный материал к докладу по дипломной работе. Алгоритм выстраивания презентации должен соответствовать логической структуре доклада выступающего, а

использованная информация отображаться последовательно:

- в содержание первого слайда выносится титульный лист выпускной работы;
- второй слайд отражает актуальность, цели и задачи исследования, а также предмет и объект исследования
- далее идет информация по тексту доклада в наглядном виде, т.е. в таблицах и графиках, и они не должны дословно повторять текст доклада.
- на двух последних слайдах представляются соответственно выводы (и заключение по работе).

R.S. Для большей информативности презентационного материала после второго слайда можно вставить материал отображающий информацию об исследуемом объекте, например общий вид здания гостиницы, интерьер и фото сотрудников и прочее, а в тексте доклада упомянуть, что на слайдах 3-6 нами представлена информация об исследуемой гостинице «Ибис».

У рисунков и таблиц должны быть названия и необходимые пояснения. Не следует настраивать автоматическое переключение слайдов, чтобы при необходимости можно было легко изменить темп доклада или вернуться к определенному слайду при ответе на вопросы.

Для оформления слайдов презентации рекомендуется использовать простые шаблоны без анимации:

- соблюдать единый стиль оформления всех слайдов. Рекомендуется на одном слайде использовать не более двух цветов: белый для фона, черный для всего текста;
- смена слайдов устанавливается по щелчку без времени.
- шрифт, выбранный для презентации должен обеспечивать читаемость на экране и быть в пределах размеров – 18-72 пт, что обеспечивает презентабельность представленной информации. соответствовать выбранному шаблону оформления. Не следует использовать разные шрифты в одной презентации;
- при копировании текста из программы Word на слайд он должен быть вставлен в текстовые рамки слайда.

Далее студенту – дипломнику задаются вопросы. Их вправе задавать как члены ГЭК, так и лица, присутствующие на защите. Студент может ответить на вопросы сразу или же записать их, и дать на них ответы в своем заключительном слове.

На защите студент должен свободно ориентироваться в любом вопросе своего исследования и давать исчерпывающие ответы на вопросы и замечания по нему.

После вступительного слова студента с кратким отзывом может выступить научный руководитель (при его отсутствии зачитывается), а также при необходимости зачитывается отзыв рецензента.

Затем предоставляется заключительное слово студенту, в котором он высказывается по существу замечаний рецензента и других участников обсуждения. При этом студенту следует соблюдать корректность, тактичность, проявить должный интерес к сделанным замечаниям и

заданным вопросам, выразить за них благодарность, после чего, не задевая достоинства лиц, задавших вопросы или сделавших критические замечания, убедительно выразить свой взгляд, обращая основное внимание на аргументацию ответов.

В завершение своей заключительной речи студенту рекомендуется поблагодарить членов государственной итоговой аттестации, научного руководителя (научного консультанта), официального рецензента и всех присутствующих на защите за проявленный интерес к его работе.

7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВКР

Общую оценку за выпускную квалификационную работу выводят члены государственной экзаменационной комиссии на коллегиальной основе с учетом соответствия содержания заявленной теме, глубины ее раскрытия, соответствия оформления принятым стандартам, проявленной во время защиты способности студента демонстрировать собственное видение проблемы и умение мотивированно его отстоять, владения теоретическим материалом, способности грамотно его излагать и аргументированно отвечать на поставленные вопросы.

Таким образом, при оценке работы принимаются во внимание:

- содержание исследования, полнота раскрытия темы, значение для практики;
- оформление работы, его качественность;
- качество публичной защиты (в том числе ответы на замечания рецензента и научного руководителя, а также ответы на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии и присутствующих на защите).

Результаты защиты выпускной квалификационной работы определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка **«отлично»** выставляется, если ВКР дано:

- всестороннее освещение выбранной темы в тесной взаимосвязи с практикой и современностью, а студент показал умение работать с основной литературой и нормативными документами;
- глубокое знание специальной литературы по рассматриваемой проблеме;
- самостоятельные суждения (или расчеты), имеющие принципиальное значение для разработки темы;
- аргументированные теоретические обобщения и изложение собственного мнения по рассмотренным вопросам;
- практические рекомендации по повышению эффективности и качества работы исследуемой структуры или объекта;
- высокий уровень оформления ВКР и её презентация при защите.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если ВКР:

- носит исследовательский характер,
- содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно

подробный анализ проблемы и критический разбор деятельности предприятия (организации),

- характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями;

- имеет положительный отзыв руководителя и рецензента;

- при защите работы студент показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по улучшению деятельности предприятия (организации), эффективно использованию ресурсов, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал,

- без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если ВКР:

- носит исследовательский характер;

- содержит теоретическую главу,

- базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором деятельности предприятия (организации), в ней просматривается непоследовательность изложения материала,

- представлены необоснованные предложения;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике учета;

- при защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если ВКР:

- не носит исследовательского характера;

- не содержит анализа и практического разбора деятельности предприятия (организации);

- не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях;

- не имеет выводов, либо они носят декларативный характер;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются существенные критические замечания;

- при защите студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки;

- к защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал.

Решения ГЭК об оценке защиты выпускной квалификационной работы принимаются на закрытом заседании простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании ГЭК является решающим.

Оценки выпускным квалификационным работам объявляются студентам-выпускникам в тот же день после подписания соответствующего

протокола заседания комиссии.

R.S. Студент, получивший неудовлетворительную оценку при защите выпускной квалификационной работы, отчисляется из учебного заведения в установленном порядке.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые.

Для прохождения государственной (итоговой) аттестации лицо, не прошедшее государственную (итоговую) аттестацию по неуважительной причине или получившее на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку, восстанавливается в колледже института на период времени, установленный институтом самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения государственной (итоговой) аттестации образовательной программы среднего профессионального образования.

В случае повторной защиты выпускной квалификационной работы данного студента, члены итоговой аттестационной комиссии могут принять одно из следующих решений:

– допустить к повторной защите прежнюю выпускную квалификационную работу с соответствующей доработкой;

– поручить выпускающей кафедре определить выпускнику новую тему для разработки в качестве выпускной квалификационной работы.

Защищенная выпускная квалификационная работа выпускника, а также ее электронный вариант, хранится в архиве учебного заведения, в соответствии с установленными сроками.

8. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Ехина, М. А. Бронирование гостиничных услуг: учебник / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2014. – 236с.
2. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 239с.
3. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 240с.: ил. + (Доп. мат. znanium.com). – (Профиль). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>

Дополнительная литература:

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 432с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>
2. Баумгартен, Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: практикум / Л.В. Баумгартен – М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2016. – 216с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502143>
3. Управление продажами [Электронный ресурс]: учебник / О.М. Гусарова [и др.]; под общ. ред. С.В. Земляк. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. — 300с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=754663>
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс]: учебник для студ. вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872844>
5. Лукич, Р.М. Управление продажами [Электронный ресурс] / Р.М. Лукич. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – 212с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=926064>
6. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. – 239с.: табл.
7. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 240с.: ил. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>
8. Муртузалиева, Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учеб.-практ. пособие / Т.В. Муртузалиева, Т.П. Розанова, Э.В. Тарасенко. – М.: Дашков и К°, 2017. – 166с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937237>

9. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320с.: схемы, табл.

10. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 496 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=391984>

Приложение 1*Образец листа задания***ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет
имени В.Г. Тимирязова (ИЭУП)»****КОЛЛЕДЖ****«УТВЕРЖДАЮ»****Зав. кафедрой гостиничного и
туристического бизнеса**_____ **Л.Б. Шабанова**

(подпись)

« _____ » _____ **2017 г.****ЗАДАНИЕ****на выпускную квалификационную работу****Студенту специальности** 43.02.11 Гостиничный сервис (гр. _____)

(Фамилия, Имя, Отчество)

Тема _____

Сроки представления:

«12» марта 2017г. представляется I глава ВКР;

«7» мая 2017г. – II глава;

«1» июня 2017г. – окончательный вариант работы на отзыв научному руководителю.

Научный руководитель _____ / _____

(Фамилия, Имя, Отчество)

(подпись)

Студент _____ / _____

(Фамилия, Имя, Отчество)

(подпись)

« _____ » _____ **2017г.****Примечание:****1. Задание составляется в 2-х экз. – для студента и кафедры.****2. Объем выпускной квалификационной работы 40-45 стр. машинописного текста без учета приложений.****3. Содержание работы с оборотной стороны.**

Введение

1. _____

1.1. _____

1.2. _____

1.3. _____

2. _____

2.1. _____

2.2. _____

2.3. _____

Заключение

Список использованных источников, приводимый в конце работы должен включать:

1. Нормативно-правовые акты (не менее трех).
 3. Специальная литература (не менее пяти наименований).
 4. Статьи из периодических изданий.
 5. Архивные материалы предприятия
 6. Интернет-источники
- Общее количество не менее 20 источников.

Приложение 3*Образец титульного листа***ЧОУ ВО «КАЗАНСКИЙ ИННОВАЦИОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Г. ТИМИРЯСОВА (ИЭУП)»****КОЛЛЕДЖ****Кафедра гостиничного и туристического бизнеса**

«Допустить к защите»

Зав. кафедрой гостиничного и
туристического бизнеса

_____ Шабанова Л.Б.

« _____ » _____ 2017 г.

Выпускная квалификационная работа**ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ
БРОНИРОВАНИЯ В СЕТЕВЫХ ОТЕЛЯХ****(на примере гостиницы «Ибис»)**

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Выполнила _____

студентка группы К531/9

дневного отделения

Иванова Татьяна Николаевна

Научный руководитель _____

ФИО полностью должность, регалии

Содержание

Введение.....	3
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
2. Анализ затрат в гостинице ООО «Бон Ами»	24
2.1. Общая характеристика 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

Приложение 5
Образец оформления таблицы

Таблица 1.3.2.

**Варианты выбора средств по повышению лояльности клиента для
малых гостиниц в зависимости от их организационной формы и класса
обслуживания [35, с. 25]**

Средства по повышению лояльности клиента	Малые гостиницы, входящие в отечественные гостиничные сети 4-5 звезд	Независимая малая гостиница	
		4-5 звезд	3 звезды
1. Финансовые льготы и скидки	+	+	+
2. Индивидуальный подход к клиенту	+	+	+
3. Применение программы набора очков	+	+/-	-
4. Создание «элитных клубов» клиентов с оказанием услуг, отличных от других гостей	+	+/-	-

Примечания к таблице:

+ – высокоэффективное использование;

– – неэффективное использование;

+/- – низкоэффективное использование, т.к. клиент не сможет набрать большое количество очков, останавливаясь в одной гостинице. Возможный выход из сложившейся ситуации – это создание независимыми малыми гостиницами консорциумов с целью развития программ поощрения постоянных клиентов.

Приложение 6
Образец оформления рисунков

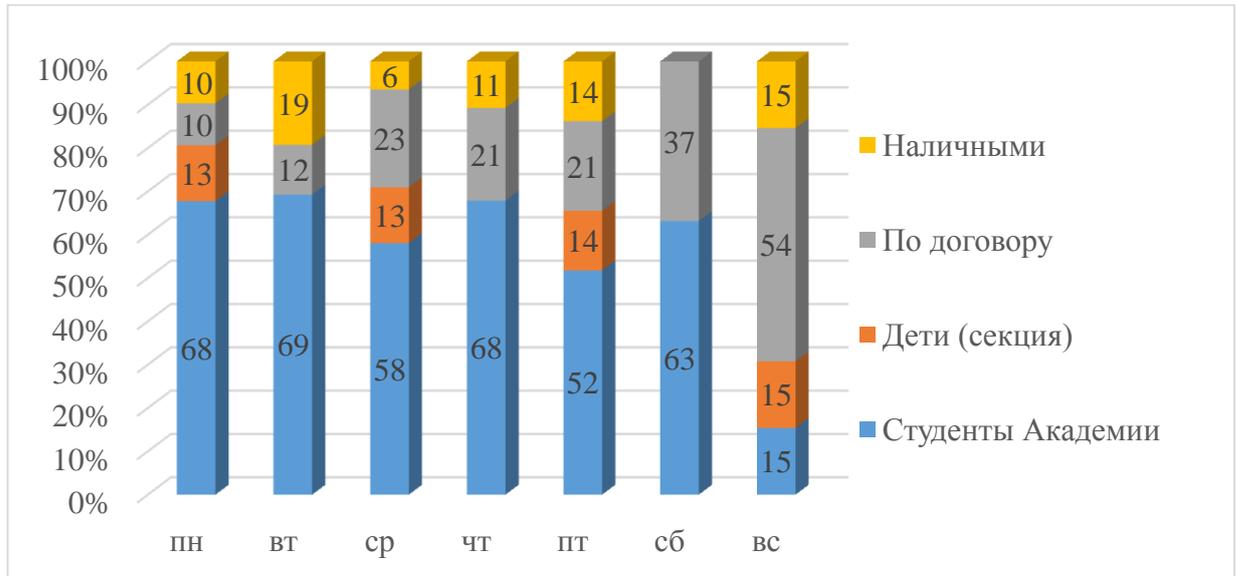


Рис. 2.2.4. Расписание занятости стадиона УСК «КПБ «Буревестник» на месяц

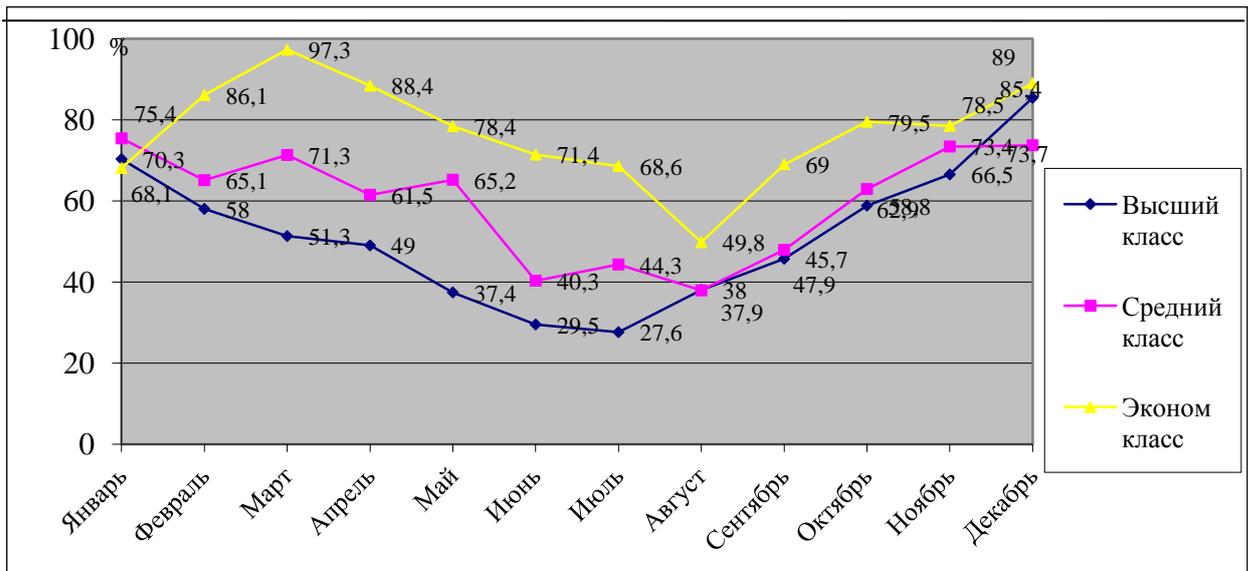


Рис. 2.1.1. Загрузка номерного фонда гостиницы «Булгар», (%)

Приложение 7
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

Приложение 8**Образец оформления списка использованной литературы****Список использованной литературы****I. Нормативно-правовые акты:**

1. О защите прав потребителей: Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. 03.07.2016г.) // «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 05.12.2016 г.) // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 12. – Ст. 1232. – «Российская газета». – № 51. – 2006. – 15 марта.

3. 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.

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

II. Специальная литература:

5. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие / Н. Ю. Арбузова. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2017. – 224 с.

6. Быстров С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум, 2017. – 432 с.

7. Ехина, М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник. – 2-е изд. исправ. и доп. / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016. – 240 с. (серия Профессиональное образование. Профессиональный модуль).

8. Прохоров, В.М. Гостиничный продукт как средство удовлетворения

потребностей / В.М. Прохоров // В сборнике: Культура и общество: история и современность материалы IV Всероссийской научно-практической конференции. под редакцией О.Ю. Колосовой, Т.В. Вергун. – 2015. – С. 447-450.

9. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 352 с.

10.

11.

12.

13.

14.

15.

III. Текущий архив организации

16. Устав гостиницы ООО «Экспресс».

17.

IV. Интернет-источники

18. Портал про гостиничный бизнес. Режим доступа: www.prohotel.ru – свободный. Проверено 01.03.2017г.

19.

20.

Приложение 9**Последний лист выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа выполнена мной самостоятельно. Используемые в работе материалы из опубликованной литературы и других источников имеют ссылки на них.

Выпускная квалификационная работа распечатана в одном экземпляре, копия работы предоставлена на электронном носителе.

«__» _____ 20__ г. _____

Подпись

РЕЦЕНЗИЯ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

Студента (ки) _____

группа _____ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Тема _____

полное название темы согласно приказа

Актуальность и практическая значимость темы:

Объем выпускной квалификационной работы составляет _____ страниц:
включает таблиц _____ штук; список использованной литературы _____
наименований.

Полнота раскрытия темы и использования литературных источников:

Обоснованность выводов и предложений, возможность использования их на
практике: _____

Качество оформления выпускной квалификационной работы

Замечания по выпускной квалификационной работе _____

Выполненная выпускная квалификационная работа заслуживает оценки _____, а ее автор – присвоения квалификации _____
(отлично, хорошо, удовлетворительно)

_____ Менеджер _____

РЕЦЕНЗЕНТ _____

(подпись)

(фамилия, имя, отчество)

(ученая степень, ученое звание)

должность, место работы

Место печати

« _____ » _____ 2017 г.

Примерная тематика ВКР**ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг**

1. Автоматизированные системы бронирования и их роль в деятельности гостиничных предприятий (на примере гостиницы...).
2. Взаимозависимость деятельности служб размещения и бронирования на предприятиях гостиничной индустрии (на примере гостиницы...).
3. Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях индустрии (на примере гостиницы...).
4. Выявление способов повышения эффективности бронирования гостиничных услуг в средствах размещения (на примере гостиницы...).
5. Документационное сопровождение деятельности службы бронирования гостиницы (на примере гостиницы...).
6. Организация услуг бронирования через собственный сайт отеля (на примере гостиницы...).
7. Особенности формирования баз данных в службе бронирования гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).
8. Особенности функционирования службы бронирования в малых отелях (на примере конкретного предприятия).
9. Перспективные направления совершенствования процессов автоматизации управления гостиничными комплексами (на примере гостиницы...).
10. Проблема двойного бронирования (перерезервирования) и пути ее решения в гостиничном бизнесе.
11. Пути совершенствования технологического процесса резервирования мест в малых отелях (на примере гостиницы...).
12. Пути совершенствования систем бронирования (на примере гостиницы...).
13. Проблемы адаптации системы бронирования для мобильных посетителей сайта отеля (на примере гостиницы...).
14. Процесс бронирования и аннуляции брони в гостиничных предприятиях (на примере гостиницы...).
15. Основные направления совершенствования технологического процесса бронирования гостиничных услуг с учетом особенностей различных сегментов потребителей (на примере гостиницы...).
16. Рациональная организация рабочего места специалиста службы бронирования (на примере гостиницы...).
17. Применение глобальных автоматизированных систем управления в российском гостиничном бизнесе (на примере гостиницы...).

18. Роль службы бронирования в процессе обеспечения роста объема продаж гостиничных услуг (на примере гостиницы...).
19. Роль и место службы бронирования в формировании клиентской базы гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).
20. Роль системы онлайн-бронирования как дополнительного канала дистрибьюции гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).
21. Система бронирования и ведение его документационного обеспечения в средствах размещения (на примере гостиницы...).
22. Специфика технологического процесса бронирования мест в мотеле (на примере конкретного предприятия).
23. Специфические особенности онлайн-бронирования мест в средствах размещения (на примере гостиницы...).
24. Сравнительный анализ систем бронирования и резервирования мест в средствах размещения Российской Федерации и за рубежом.
25. Технологический процесс бронирования мест в гостиничном комплексе (на примере гостиницы...).
26. Эффективность коммуникационных процессов в работе службы бронирования гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей

27. Взаимосвязи в деятельности различных подразделений гостиницы и деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).
28. Изучение дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения (на примере гостиницы...).
29. Исследование технологии управления конфликтными ситуациями в деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).
30. Изучение технологии принятия и оформления первичных документов по кассовым операциям в деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).
31. Корпоративная культура гостиничного предприятия как условие повышения его конкурентоспособности (на примере гостиницы...).
32. Клиентоориентированный сервис в службе приёма, регистрации и размещения гостиницы (на примере конкретного предприятия).
33. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей в сетевых отелях (на примере гостиницы...).
34. Организация ключевого хозяйства в средствах размещения (на примере гостиницы).

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

36. Особенности организации работы службы приёма, размещения и выписки гостей в малой гостинице (на примере конкретного предприятия).

37. Особенности организации обслуживания гостей в альтернативных средствах размещения г. Казани (на примере гостиницы...).

38. Особенности организации работы службы портье в гостиницах различной категории (на примере отеля конкретной категории на выбор студента).

39. Особенности организации службы приема, размещения и выписки гостей в хостелах (на примере конкретного предприятия).

40. Оценка эффективности работы менеджеров службы приёма, размещения и выписки гостей гостиничного комплекса (на примере гостиницы...).

41. Организация работы службы приема, размещения и выписки гостей в придорожных гостиницах (на примере деятельности конкретного предприятия).

42. Проведение ночных аудиторских работ в гостинице (на примере конкретного предприятия). 43. Пути совершенствования технологического процесса расчета за оказанные услуги в работе гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

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

44. Совершенствование мотивационной политики сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).

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

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

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

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

49. Способы организации и технология выписки и организации отъезда гостей в малых отелях (на примере деятельности конкретного предприятия).

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

ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

51. Гостеприимство как «секретный элемент» успешного обслуживания на предприятии (на примере гостиницы...).

52. Инженерно-техническое оборудование в системе жизнеобеспечения гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

53. Инновационные системы обеспечения безопасности в гостиничном хозяйстве и их эффективность (на примере гостиницы...).

54. Конференц-залы и их роль в системе обслуживания клиентов гостиничного комплекса (на примере деятельности конкретного предприятия).

55. Совершенствование организации услуг питания в номерах гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

56. Оборудование общественных помещений гостиничного предприятия для людей с ограниченными возможностями (на примере гостиницы...).

57. Организация контроля за работой технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуг размещения (на примере гостиницы ...)

58. Организация питания по типу «шведский стол» как способа совершенствования обслуживания потребителей ресторана гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

59. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса (на примере гостиницы...).

60. Особенности учета этнических и конфессиональных особенностей гостей как фактор совершенствования качества гостиничных услуг (на примере гостиницы...).

61. Организация и проведение банкетов на предприятии питания гостиничного комплекса (на примере гостиницы...).

62. Организация и оказание SPA-услуг на предприятиях гостиничной индустрии (на примере деятельности конкретного предприятия).

63. Организация учета оборудования и инвентаря в бельевом хозяйстве гостиничного предприятия как фактор укрепления его финансового положения (на примере гостиницы...).

64. Оценка эффективности использования материально-технической базы гостиничного предприятия, как способа повышения его конкурентоспособности (на примере гостиницы...).

65. Персонализация обслуживания в гостиничных предприятиях (на примере гостиницы...).

66. Повышение эффективности обслуживания гостей в период их проживания в гостинице (на примере гостиницы...).

67. Проблемы организации размещения гостей с животными и пути их решения (на примере гостиницы...).

68. Собираемый профессионально-личностный портрет менеджера гостиничного комплекса как условие качественного обслуживания (на примере гостиницы...).

69. Пути совершенствования работы службы прачечной на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).

70. Разработка программы по обслуживанию VIP-гостей на предприятиях гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).

71. Разработка рекомендаций по аутсорсингу гостиничных услуг и оценка эффективности их внедрения (на примере гостиницы...).

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

73. Роль дополнительных услуг в комплексной системе гостиничного обслуживания (на примере деятельности конкретного предприятия).

74. Роль предприятий питания в совершенствовании гостиничного обслуживания (на примере конкретной гостиницы).

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

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

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

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

79. Совершенствование индивидуального обслуживания потребителей, как фактор повышения имиджа гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

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

81. Специфика предоставления конгресс-услуг на предприятиях гостиничной отрасли (на примере деятельности конкретного предприятия).

82. Специфика организации обслуживания гостей в хостелах (на примере деятельности конкретного предприятия).

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

84. Технология организации бельевого хозяйства в малых отелях (на примере конкретного гостиничного предприятия).

ПМ.04. Продажи гостиничного продукта

85. Агентские продажи как вид сбыта гостиничного продукта (на примере деятельности конкретного предприятия).

86. Исследование зависимости продаж гостиничного продукта от качества предоставляемых услуг (на примере гостиницы...).

87. Исследование зависимости объема продаж гостиничного продукта от системы менеджмента отеля (на примере деятельности конкретного предприятия).

88. Исследование зависимости объема продаж гостиничных услуг от месторасположения гостиницы (на примере гостиницы...).

89. Изучение факторов, влияющих на формирование ценовой политики гостиницы (на примере гостиницы...).

90. Исследование зависимости уровня загрузки номерного фонда от эффективности работы отдела продаж гостиницы (на примере гостиницы...).

91. Маркетинговая политика гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

92. Корпоративные продажи как вид сбыта гостиничного продукта (на примере деятельности конкретного предприятия).

93. Маркетинговые инструменты формирования ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

94. Организация продаж гостиничного продукта через веб-сайт отеля (на примере гостиницы...).

95. Основные направления повышения уровня загрузки номерного фонда гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

96. Основные направления снижения затрат в гостинице (на примере гостиницы...).

97. Организация и проведение маркетинговых исследований в сфере гостиничных услуг (на примере деятельности конкретного предприятия).

98. Особенности прямых продаж на предприятиях гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).

99. Особенности реализации гостиничного продукта через Интернет (на примере деятельности конкретного предприятия).

100. Оценка эффективности сбытовой политики гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

101. Персонализация продуктовых предложений в нетрадиционных (альтернативных) средствах размещения (на примере гостиницы...).
102. Персонифицированный подход в обслуживании потребителей, как прогрессивный метод увеличения клиентской базы (на примере гостиницы...).
103. Позиционирование гостиничного продукта на различных потребительских сегментах (на примере гостиницы...).
104. Программа повышения лояльности постоянных клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
105. Продвижение гостиничного продукта в социальных сетях и мобильных приложениях (на примере гостиницы...).
106. Пути повышения эффективности продаж гостиничного продукта, предоставляемого малыми отелями (на примере гостиницы...).
107. Разработка проекта продвижения гостиничного продукта на основе современных маркетинговых коммуникаций (на примере гостиницы...).
108. Расчет стоимости и определение цены для нового гостиничного продукта (на примере гостиницы...).
109. Региональные особенности организации продаж гостиничного продукта через GDS-системы (на примере гостиницы...).
110. Роль дополнительных услуг в формировании потребительской ценности гостиничного продукта (на примере гостиницы...).
111. Роль современных технологий и инноваций в организации продаж предприятий гостиничной индустрии (на примере конкретного гостиничного предприятия).
112. Специфика формирования спроса и стимулирования сбыта услуг в средствах размещения (на примере гостиницы...).
113. Сравнительный анализ качества услуг гостиничных предприятий г. Казань на основе ценовой сегментации.
114. Стратегии ценообразования в гостиничном бизнесе (на примере деятельности конкретного предприятия).
115. Пути повышения экономической эффективности использования номерного фонда гостиничных предприятий (на примере гостиницы...).
116. Пути повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия (на примере деятельности конкретного предприятия).
117. Разработка рекламной стратегии для продвижения услуг гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).
118. Управление материальными ресурсами в гостиничном бизнесе на базе информационных технологий (на примере гостиницы...).

119. Формирование ценовой политики гостиничного предприятия с учетом различных сегментов потребителей (на примере гостиницы...).

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

121. Экономическая эффективность организации продаж отдельных гостиничных услуг (на примере гостиницы...).

122. Разработка рекомендаций по созданию и продвижению сайтов мини-отелей (на примере гостиницы...).

123. Разработка комплекса мероприятий по продвижению загородного отдыха в гостевом доме (на примере...).

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

125. Совершенствование предоставления гостиничных услуг в рекреационном комплексе (на примере гостиницы...).

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

126. Анализ и оценка организации работы административно-хозяйственной службы гостиницы и пути её совершенствования (на примере гостиницы...).

127. Внедрение современных технических средств и оборудования в гостинице с целью повышения эффективности работы службы Housekeeping.

128. Изучение системы внутреннего контроля за деятельности персонала службы Housekeeping в малых отелях (на примере гостиницы...).

129. Исследование существующей системы внутреннего контроля в структурном подразделении службы Housekeeping гостиницы (на примере гостиницы).

130. Исследование технологического процесса организации уборочных работ в номерах различной категории гостиничного комплекса (на примере гостиницы...).

131. Исследование технологического процесса организации уборочных работ в номерном фонде сетевых гостиниц (на примере гостиницы).

132. Организация и контроль качества работы персонала хозяйственной службы гостиничного предприятия (на примере конкретного гостиничного предприятия).

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

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

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

136. Повышение эффективности технологии работы службы безопасности (на примере гостиницы...).

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

138. Основные направления совершенствования организации ключевого хозяйства в средствах размещения (на примере гостиницы...).

139. Особенности работы службы Housekeeping в средствах размещения.

140. Особенности организации работы службы Housekeeping в сетевой гостинице (на примере гостиницы...).

141. Разработка программы совершенствования деятельности службы хозяйственного обеспечения гостиницы (на примере гостиницы...).

142. Проблемы внедрения передовых стандартов обслуживания в службе Housekeeping на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы...).

143. Разработка системы мотивации персонала службы Housekeeping в гостинице (на примере гостиницы...).

144. Разработка комплекса требований к работникам службы Housekeeping как необходимого условия обеспечения качества предоставляемых услуг (на примере гостиницы...).

145. Система контроля и обеспечения качества уборочных работ в деятельности гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).

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

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

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

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

150. Движение «Worldskills»: как особый фактор реализации необходимых профессиональных компетенций при подготовке специалистов для гостиничного предприятия.