

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна

Должность: Директор

Дата подписания: 18.04.2021 14:40:56

Уникальный программный ключ:

8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области

Автономная некоммерческая организация профессионального образования

«Челябинский колледж Комитент»

(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: Специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Срок освоения программы: 3 года 10 месяцев

Вид подготовки: базовый

Уровень образования: основное общее образование

Профиль профессионального образования: социально-экономический

Год набора: 2021

Методические рекомендации по выполнению и защите выпускной квалификационной работы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело обсуждены на заседании цикловой методической комиссии дисциплин туризма и гостиничного дела, протокол № 10 от 28 мая 2021 г.

Автор-составитель: Тарханова Н.П., председатель ЦМК дисциплин туризма и гостиничного дела

Методические рекомендации предназначены для обучающихся, выполняющих выпускные квалификационные работы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, а также для педагогических работников цикловой методической комиссии дисциплин туризма и гостиничного дела.

Особая роль в формировании профессиональной компетентности будущего специалиста отводится выпускным квалификационным работам как наиболее продуктивным формам органического соединения учебного и научного аспектов в подготовке обучающихся.

Выпускная квалификационная работа и её защита наряду с государственной итоговой аттестацией подводят итог всему периоду обучения обучающегося в АНОПО «Челябинский колледж Комитент».

Данные методические рекомендации включают в себя перечень требований к подготовке и защите выпускной квалификационной работы.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общие положения .....	4
2. Требования к подготовке выпускной квалификационной работы .....	4
3. Выбор темы выпускной квалификационной работы и назначение руководителя .....	5
4. Структура выпускной квалификационной работы .....	6
5. Подбор, анализ и обобщение законов и иных нормативных правовых актов, литературных источников .....	9
6. Требования к оформлению выпускной квалификационной работы .....	10
7. Порядок предоставления выпускной квалификационной работы .....	13
8. Процедура защиты выпускной квалификационной работы .....	13
Приложения .....	17

## **1. Общие положения**

Методические рекомендации по выполнению и защите выпускной квалификационной работы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (далее – Методические рекомендации) разработаны в соответствии с нормативно-правовыми документами:

- федеральным законом РФ от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования науки РФ от 7 мая 2014 г. № 474;
- приказом Министерства образования и науки РФ от 14.06.2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями и дополнениями);

- письмом Министерства образования и науки РФ от 20 июля 2015 г. № 06-846 «О направлении Методических рекомендаций»;
- локальными актами в АНОПО «Челябинский колледж Комитент».

Методические рекомендации определяют порядок подготовки, оформления и процедуры защиты выпускной квалификационной работы по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования (далее – образовательной программы) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Выпускная квалификационная работа входит в состав государственной итоговой аттестации обучающихся и представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

К защите выпускной квалификационной работы допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования.

Методические рекомендации, содержащие требования к подготовке, оформлению и процедуре защиты выпускной квалификационной работы по ОПОП СПО, разрабатываются цикловой методической комиссией дисциплин туризма и гостиничного дела с учетом Методических рекомендаций по выполнению выпускной квалификационной работы по специальностям среднего профессионального образования.

Оптимальный объем выпускной квалификационной работы 50-60 страниц печатного текста (без приложений).

## **2. Требования к подготовке выпускной квалификационной работы**

Защита выпускной квалификационной работы обучающимся является завершающим этапом обучения студента.

Цель защиты выпускной квалификационной работы – установление соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы, соответствующим требованиям ФГОС СПО.

Подготовка и защита выпускной квалификационной работы способствуют систематизации, расширению освоенных во время обучения знаний по общепрофессиональным дисциплинам, профессиональным модулям и закреплению знаний выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело 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.

Выполняется выпускной квалификационной работы в форме дипломной работы и (или) демонстрационного экзамена.

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;
- демонстрировать 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.

Подготовка выпускной квалификационной работы состоит из нескольких этапов:

- а) выбор темы выпускной квалификационной работы и назначение руководителя;
- б) разработка задания на выпускную квалификационную работу (Приложение А);
- в) составление план-графика подготовки выпускной квалификационной работы (Приложение Б);
- г) подбор, анализ и обобщение законов и иных нормативных правовых актов, литературных источников;
- д) сбор материала для выполнения выпускной квалификационной работы;
- е) обобщение и анализ полученных результатов;
- ж) формулировка выводов и разработка рекомендаций;
- з) оформление выпускной квалификационной работы в соответствии с установленными требованиями.

### **3. Выбор темы выпускной квалификационной работы и назначение руководителя**

Тема выпускной квалификационной работы должна отражать актуальность одной из социальных, экономических, правовых и других проблем общественной жизни. Обязательное требование – соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей. Тема – краткая словесная формулировка проблемы исследования.

Цикловая методическая комиссия утверждает перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых обучающимся и доводит его до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации. Тему обучающийся выбирает из примерного перечня выпускных квалификационных работ, утверждаемых цикловой методической комиссией дисциплин туризма и гостиничного дела.

Перечень тем выпускных квалификационных работ ежегодно обновляется цикловой методической комиссией дисциплин туризма и гостиничного дела с учетом потребностей общества.

Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ приведен в Приложение П.

По письменному заявлению обучающийся также может самостоятельно предложить тему выпускной квалификационной работы в рамках специальности 43.02.14 Гостиничное дело, которая должна быть согласована с цикловой методической комиссией дисциплин туризма и гостиничного дела.

Однако в каждом из случаев выбор темы выпускной квалификационной работы должен быть обоснован целесообразностью ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Выбор темы выпускной квалификационной работы, как правило, должен быть связан с проблемами производственной практики, где целесообразно собрать материал для будущей работы.

По одной проблеме могут выполняться выпускные квалификационные работы несколькими обучающимися, если тема, цели и задачи исследования различны.

Тема работы закрепляется за обучающимся по его личному письменному заявлению на имя председателя цикловой методической комиссии дисциплин туризма и гостиничного дела (Приложение В).

Руководитель выпускной квалификационной работы:

- осуществляет непосредственное руководство и контроль за процессом исследования;
- выдает обучающемуся задание по выпускной квалификационной работе;
- оказывает обучающемуся помощь в составлении плана-графика выполнения выпускной квалификационной работы на весь период выполнения выпускной квалификационной работы;
- рекомендует обучающемуся необходимые основные законодательные, нормативные правовые акты, научную, методическую литературу; справочные материалы, учебники, учебные пособия и другие источники по теме;
- оказывает предусмотренные расписанием консультации;
- проверяет выполнение работы (по частям и в целом).

Задание на выпускную квалификационную работу разрабатывается руководителем и утверждается председателем цикловой методической комиссии дисциплин туризма и гостиничного дела. Задание составляется в двух экземплярах и подписывается руководителем и обучающимся. После завершения работы задание подшивается в выпускную квалификационную работу.

Все изменения в плане выпускной квалификационной работы должны быть согласованы с руководителем. Окончательный вариант плана выпускной квалификационной работы утверждается руководителем.

#### **4. Структура выпускной квалификационной работы**

Структурными элементами выпускной квалификационной работы являются:

- титульный лист,
- аннотация,
- содержание,
- введение,
- основная часть (2 главы, в каждой по 2-3 параграфа),
- заключение,
- список использованных источников,
- приложения.

Оформление выпускной квалификационной работы обучающегося начинается с титульного листа. Титульный лист входит в расчет страниц, но не нумеруется.

Макет титульного листа выпускной квалификационной работы приведен в Приложении Г.

Аннотация является неотъемлемой частью выпускной квалификационной работы. В нее включается характеристика текста и его основные тезисы. Основными требованиями к аннотации являются краткость изложения мыслей и нейтральное преподнесение информации. Текст аннотации располагается после титульного листа и не входит в расчет страниц.

Содержание включает название всех структурных элементов (введения, глав и параграфов, список использованных источников, приложения); входит в расчет страниц, но не нумеруется.

Введение является важной частью дипломной работы. Оно обычно составляет около 10% общего объема.

**Введение** должно включать:

- актуальность темы исследования;
- объект и предмет исследования;
- цель, задачи исследования;
- методы исследования;
- четкое описание теоретической базы исследования (т.е. перечислены все наиболее значимые авторы, проводившие практические исследования по данной проблеме; сформулировано и обосновано отношение обучающегося к их научным позициям);
- практическую значимость работы;
- описание краткого содержания последующих глав выпускной квалификационной работы.

Работу над введением целесообразно начать с характеристики актуальности, важности темы исследования, ее востребованности на рынке услуг. Во введении важно четко и правильно сформулировать объект и предмет исследования, определить его цели и решаемых для ее достижения задач.

**Объект и предмет** исследования как категории исследовательского процесса соотносятся между собой как общее и частное. В объекте выделяется та его часть, которая служит предметом исследования. Именно на предмет направлено основное внимание автора работы, предмет исследования определяет и саму формулировку темы выпускной квалификационной работы.

Объект – понятие более объемное, которое всегда содержит в себе множество проблемных ситуаций, каждая из которых может являться предметом для отдельной исследовательской работы.

Формулировка объекта исследования необходима для общего определения проблемного научного пространства, в котором работает автор исследования.

Конкретизируется же решаемая в выпускной квалификационной работе проблема в формулировке предмета исследования.

*Пример:*

*«Тема: «Разработка плана маркетинговых мероприятий по продвижению услуг в офисе продаж ООО турбюро «Спутник» на примере разработки мероприятий выходного дня».*

*Объект исследования: маркетинговые мероприятия в продвижении турфирмы.*

*Предмет исследования: план маркетинговых мероприятий по продвижению туруслуг офиса продаж «Спутник» на ул. Жукова».*

**Цель:** обусловлена наличием проблемы, определяемой в актуальности и предмете исследования.

Цель формулируется кратко, лаконично, однозначно. В качестве цели в самом обобщенном и сжатом виде формулируется необходимость получения конкретного результата в итоге выполнения выпускной квалификационной работы. При этом целесообразно использовать слова и словосочетания: разработка, выявление, обоснование содержания, дать целостную характеристику, раскрыть особенности, проанализировать и обобщить теоретический и практический опыт и т.д.»

**Задачи исследования** являются комплексным следствием сформулированной темы, представляют собой перечень тех конкретных поэтапных действий, которые необходимо реализовать для того, чтобы решить определенную проблему и максимально полно раскрыть предмет исследования. Перечень задач можно привести в форме перечисления (*рассмотреть, изучить, описать, установить, определить, предложить, сформулировать, рассчитать и т.п.*). Формулировать задачи необходимо по возможности тщательнее, поскольку описание их решения составляет содержание отдельных разделов и глав выпускной квалификационной работы.

**В методах исследования,** указать те, которые использовались в работе для достижения задач исследования.

*Пример:*

*«Цель: разработка плана маркетинговых мероприятий по продвижению услуг в офисе ООО «Спутник» на примере разработки мероприятий выходного дня и различных других методов.*

*Задачи выпускной квалификационной работы:*

- 1) *выявить значение маркетинговых мероприятий в продвижении туруслуг;*
- 2) *дать характеристику офиса продаж турбюро «Спутник» на ул. Жукова;*
- 3) *проанализировать используемые методы продвижения туруслуг;*
- 4) *разработать план маркетинговых мероприятий по продвижению туруслуг офиса продаж «Спутник» на ул. Жукова на примере мероприятий выходного дня.*

*Методы: анализ, опрос, наблюдение».*

Основная часть выпускной квалификационной работы включает главы и параграфы 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). Основная часть выпускной квалификационной работы должна содержать, как правило, две главы, каждая из которых представлена 2-3 параграфами.

**Первая глава** посвящается теоретическим аспектам изучаемого объекта и предмета выпускной квалификационной работы. В ней содержится обзор используемых источников информации, нормативной базы по теме выпускной квалификационной работы. В этой главе могут найти место статистические данные, построенные в таблицы и графики.

**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.

Каждая из глав должна иметь выводы, которые отделяются от основного текста одной пропущенной строкой. Выводы по главам не являются самостоятельной частью выпускной квалификационной работы, поэтому они не вносятся в Содержание в качестве отдельного пункта. Выводы по главам не должны дословно дублироваться в Заключение выпускной квалификационной работы.

**Заключение** должно содержать:

- краткое изложение вопросов, которые были решены для организации с помощью разработки;
- полученный опыт проектирования, разработки и внедрения;
- вопросы возникшие, после внедрения разработки;
- перспективы развития разработки.

В заключении дается краткий перечень наиболее значимых выводов и предложений (рекомендаций), содержатся обобщенные выводы и предложения по совершенствованию общественных отношений в сфере экономики, управления, права и т.д., указание дальнейших перспектив работы над проблемой. По логике изложения Заключение должно соответствовать обозначенным во Введении цели и задачам, отражать практическую значимость исследования, пути и дальнейшие перспективы работы над проблемой.

В заключение допустима нумерация сделанных выводов (предложений, рекомендаций) с указанием их адресатов (*например, органам федеральной власти, органам государственного управления, органам местного самоуправления, организациям, предприятиям либо их подразделениям*).

Список использованных источников составляется строго в алфавитном порядке, включая нормативные правовые акты федерального и регионального уровней,



индивидуальных и коллективных монографий, статей и т.д. В список использованных источников рекомендуется включать не менее 40 наименований.

В начало списка помещают официальные документы (законы, постановления, указы и т.д.), которые располагаются по юридической силе:

1. Международные нормативные акты.
2. Конституция.
3. Федеральные конституционные законы.
4. Постановления Конституционного Суда.
5. Кодексы.
6. Федеральные законы.
7. Законы.
8. Указы Президента.
9. Акты Правительства:
  - а) постановления;
  - б) распоряжения;
10. Акты Верховного и Высшего Арбитражного Судов.
11. Нормативные акты министерств и ведомств:
  - а) постановления;
  - б) приказы;
  - в) распоряжения;
  - г) письма.
12. Региональные нормативные акты (в том же порядке, как и российские).
13. ГОСТы.
14. СНИПы, СП, ЕНИРы, ТУ и др.

Вслед за указанными документами располагается вся остальная литература: книги, статьи в алфавитном порядке и электронные ресурсы (наименования сайтов, порталов, программное обеспечение, наименования электронных ресурсов, размещенных на локальных носителях).

В приложении могут содержаться копии собранных документов, на основе которых выполнена та или иная выпускная квалификационная работа; графики, таблицы, диаграммы, анкеты, глоссарий и другие документы. В тексте выпускной квалификационной работы делается сноска на соответствующее приложение.

## **5. Подбор, анализ и обобщение законов и иных нормативных правовых актов, литературных источников**

Выпускная квалификационная работа выполняется обучающимся на основе анализа действующего законодательства, подзаконных и иных нормативных актов, научной, практической и методической литературы. Знание нормативных правовых актов РФ и умение ими пользоваться в современный период необходимы каждому обучающемуся.

Литература по теме выпускной квалификационной работы подбирается обучающимся при помощи предметных и алфавитных каталогов библиотек. Для этих целей могут быть использованы каталоги книг, указатели журнальных статей, специальные библиографические справочники, тематические сборники литературы, периодически выпускаемые отдельными издательствами, имеющиеся в различных библиотеках (образовательной организации, Челябинской областной универсальной научной библиотеке и т.д.).

При подготовке выпускной квалификационной работы используются монографии, учебники, учебные пособия, справочники, материалы информационной сети Интернет, справочно-правовой системы «Гарант-аэро», электронной библиотечной системы (ЭБС), а

также сборники трудов, сборники статей и материалы научно-практических конференций образовательной организации, статьи в журналах и газетах.

Выдержки из нормативных правовых актов, авторские высказывания и др. цитируются дословно, либо излагаются своими словами.

## **6. Требования к оформлению выпускной квалификационной работы**

### **Общие требования к оформлению**

Текст печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4. Работа брошюруется.

Цвет шрифта – черный. Размер шрифта (кегель) 14. Тип шрифта – Times New Roman. Шрифт печати должен быть прямым, четким, черного цвета, одинаковым по всему объему текста. При выделении заголовков структурных частей выпускной квалификационной работы используется полужирный шрифт (оглавление, введение, название главы, заключение и т.д.).

Текст обязательно выравнивается по ширине.

Размер абзацного отступа – 1,25 см, межстрочный интервал – 1,5.

Поля: левое – 25 мм, правое – 15 мм, верхнее и нижнее 20 мм.

Нумерация страниц работы должна быть сквозной, включая список использованных источников и приложения. Нумерация начинается со страницы 3 (введение), первой страницей является титульный лист, второй – содержание и так далее, последней – первая страница приложения. Номер страницы проставляют арабскими цифрами, шрифт Times New Roman, размер шрифта 12 в центре нижней части листа без точки. На титульном листе и странице «Содержание» номер страницы не ставится.

В тексте используется «длинное тире» (его клавиатурное сочетание в MS Word: Ctrl + минус на дополнительной клавиатуре). Используются «кавычки-елочки».

Оптимальный объем выпускной квалификационной работы – 50-60 страниц (без приложений).

Повреждения листов работы, ошибки не допускаются.

### **Оформление заголовков (Приложение Д)**

Заголовки структурных элементов (содержания, введения, глав) работы располагают в середине строки (выравнивание по центру), без точки в конце и печатают заглавными буквами без подчеркивания.

Каждый структурный элемент (содержание, введение, каждую новую главу, список использованных источников, приложения) и следует начинать с новой страницы. Шрифт – Times New Roman, 14 кегль, полужирный.

Названия параграфов располагают в середине строки (выравнивание по центру), без точки в конце и печатают строчными буквами без подчеркивания. Шрифт – Times New Roman, 14 кегль, полужирный. Точки после номера параграфа не ставятся. Между названиями структурных элементов выпускной квалификационной работы (содержания, введения, названия главы), параграфа и текстом пропускается одна строка.

Названия пунктов и подпунктов: располагают по ширине строки, без точки в конце и печатают строчными буквами без подчеркивания. Шрифт – Times New Roman, 14 кегль, курсив. Точки после номера пункта и подпункта не ставятся.

Текст работы разбивается на главы, параграфы и пункты, которые должны иметь порядковые номера.

Заголовки глав, соответствующие теме и плану работы, указанному в содержании, печатаются жирным шрифтом (размер шрифта 14); выравниваются по центру текста без абзацного отступа, без подчеркивания, без точки в конце, межстрочный интервал полуторный.

Заголовки пунктов и подпунктов печатаются обычным шрифтом (размер шрифта 14), выравниваются по центру текста без абзацного отступа, без подчеркивания, без точки в конце, межстрочный интервал полуторный.

Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Не разрешается помещать заголовки отдельно от последующего текста. На странице, где приводится заголовок, должно быть не менее двух строк последующего текста.

Все главы, параграфы, пункты нумеруются арабскими цифрами в начале заголовка.

Главы работы должны иметь порядковую нумерацию в пределах основной части работы и обозначаться арабскими цифрами с точкой, например: 1., 2., 3. и т.д.

Параграфы – часть раздела, нумеруются арабскими цифрами в пределах каждой главы двумя цифрами, разделенными точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Первая цифра обозначает номер главы, вторая – номер параграфа (рис.2).

Перечисления – структурный элемент текста работы, содержащий перечисления требований, указаний, положений. Перечисления выделяются цифрами (I, II, III, 1, 2, 3 ...), буквами (а, б, в...), маркерами, абзацными отступлениями (1,25 см).

### **Оформление содержания**

Заголовок «СОДЕРЖАНИЕ» пишется заглавными буквами, выравнивание – по центру, шрифт – полужирный (Приложение Е).

Содержание включает введение, наименование всех глав, параграфов, заключение, список использованных источников, приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы работы.

По ГОСТ 2.105-95 наименования, включенные в Содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы, выравнивание по ширине строки, без точки в конце. Содержание должно помещаться на одной странице.

Названия структурных элементов выпускной квалификационной работы и параграфов в Содержании должны совпадать с названиями структурных элементов выпускной квалификационной работы и параграфов выпускной квалификационной работы.

Нумерация и знаки препинания в нумерации в названиях структурных элементов выпускной квалификационной работы, глав и параграфов в Содержании сохраняются.

Шрифт – Times New Roman, 14 кегль.

Страница «Содержание» не нумеруется.

### **Оформление рисунков (Приложение Ж)**

К рисункам относятся все графические изображения (схемы, графики, фотографии, рисунки). На все рисунки в тексте должны быть даны ссылки. Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Рисунки нумеруются арабскими цифрами, нумерация сквозная, но допускается нумеровать и в пределах раздела (главы). В последнем случае номер рисунка состоит из номера главы и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например: Рисунок 1.1). Название пишется под рисунком по центру, как и рисунок. Форматирование: 12 кегль, шрифт – обычный. Слово «Рисунок» пишется полностью. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1» (рис.1).

При ссылках на иллюстрацию следует писать «... в соответствии с рис. 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рис. 1.2» при нумерации в пределах раздела, или (рис. 1).

После слово «Рисунок 2» пишется название. В этом случае подпись должна выглядеть так: «Рисунок 2 – Название». Точка в конце названия не ставится. Если в работе есть приложения, то рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначение приложения (например: Рисунок А.3).

При упоминании в тексте выпускной квалификационной работы слова «рисунок» используется его сокращенная форма «рис.» (ГОСТ Р 7.0.12-2011. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке)

### **Оформление таблиц (Приложение И)**

Таблицы должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые. Таблицы нумеруются арабскими цифрами, нумерация сквозная, но допускается нумеровать и в пределах раздела (главы). В последнем случае номер таблицы состоит из номера главы и порядкового номера таблицы, разделенных точкой (например: Таблица 1.1).

Название пишется над таблицей по центру. Форматирование названия: 12 кегль, шрифт – обычный. Слово «Таблица» пишется полностью. Если таблица одна, то она обозначается «Таблица 1».

При ссылках на таблицу следует писать: «... в соответствии с табл. 2» – при сквозной нумерации; «... в соответствии с табл. 1.2» – при нумерации в пределах раздела; или «...(табл. 1)».

При упоминании в тексте выпускной квалификационной работы слова «таблица» используется его сокращенная форма «табл.» (ГОСТ Р 7.0.12-2011. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке)

Шрифт в таблицах используется меньший, чем в основной части работы (9-12 кегль), но всех таблицах выпускной квалификационной работы размер шрифта должен быть одинаковым по размеру.

При переносе нескольких строк таблицы на следующую страницу «Продолжение таблицы» не пишется (Изменение № 1 ГОСТ 2.105-95 Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам принято Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации по переписке (протокол № 23 от 28.02.2006)). Эта функция выполняется на современных ПК автоматически.

Графа «№ п/п» в таблицу не включается. При необходимости нумерации показателей, порядковые номера следует указывать в заголовках строк таблицы, непосредственно перед их наименованием.

### **Оформление формул**

В формулах в качестве символов следует применять обозначения, установленные соответствующими государственными стандартами. Формулы следует выделять курсивом, текст 14 размер.

Если в работе приведено более одной формулы, то формулы подвергаются сквозной (единой) нумерации. Все формулы, выносимые в отдельную строку, нумеруются арабскими цифрами в пределах раздела. Номер указывают с правой стороны листа на уровне формулы в круглых скобках. Например:

$$C = \frac{A}{B}, \quad (1)$$

где  $C$  – показатель такой-то, ед. изм.;

$A$  – .....

$B$  – .....

Пояснение обозначений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в какой они даны в формуле, текст выделять курсивом, 14 размером. Пояснение каждого символа и числового коэффициента следует давать с новой строки. Пояснения обозначений располагают в столбец, выравнивая относительно знака «тире».

Перенос очень длинной по записи формулы с одной строки на другую осуществляется после знака равенства (=) или после знаков сложения (+), вычитания (-), умножения ( $\times$ ), деления (:). При этом номер формулы ставится на уровне последней строки.

В тексте ссылку на порядковый номер формулы следует начинать со слов «формула, уравнение, выражение» и затем в круглых скобках указывается номер формулы. Например: «В формуле (1) используются...».

### **Сокращения и единицы измерения**

Все слова в выпускной квалификационной работе необходимо писать полностью. Допускаются только общепринятые сокращения, например: и т.п., универсам, ГУМ. Если в работе применяются узкоспециальные сокращения, символы, термины, перечень следует составлять в тех случаях, когда их общее количество – более 20 и каждое повторяется в тексте не менее 3-5 раз. Сокращения, символы и термины можно вынести как отдельное приложение, где в перечне расположить их столбцом, в котором слева приводятся сокращения (символы, специальные термины), а справа – детальную расшифровку.

В качестве единиц измерения должны применяться единицы международной системы СИ. Следующие за числовым значением единицы печатаются без скобок; между последней цифрой и обозначением единицы следует оставлять интервал. Например: торговая площадь – 1000 м<sup>2</sup>.

#### **Оформление списка использованных источников**

Список использованных источников отражает перечень источников, которые использовались при написании выпускной квалификационной работы (в список использованных источников рекомендуется включать не менее 40 наименований). Примеры оформления списка приведены в Приложении К.

При сокращении слов и словосочетаний в Списке использованных источников следует руководствоваться ГОСТ Р 7.0.12-2011 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила.

#### **Оформление библиографических ссылок**

При оформлении выпускной квалификационной работы используются затекстовые библиографические ссылки.

При формулировке общей позиции автора, о которой упоминается в тексте выпускной квалификационной работы при ссылке на документ, электронный ресурс используются квадратные скобки с указанием соответствующего порядкового номера данного источника в Списке использованных источников, например [13].

При формулировке общей позиции нескольких авторов, ссылке на несколько документов или несколько электронных ресурсов используются квадратные скобки с указанием соответствующих порядковых номеров данных источников в Списке использованных источников. Порядковые номера в квадратных скобках перечисляются в таком случае через точку с запятой, например [13; 42].

Если ссылку приводят на конкретный фрагмент текста документа, в отсылке указывают порядковый номер и страницы, на которых помещен объект ссылки. Сведения разделяют запятой, например [13, с.46].

#### **Оформление приложений**

В тексте выпускной квалификационной работы на все приложения должны быть даны ссылки. Сами приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте. В тексте выпускной квалификационной работы на все приложения должны быть даны ссылки.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста (выравнивание по центру) с прописной буквы отдельной строкой (Приложения А-М). Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

Нормативные ссылки для оформления выпускной квалификационной работы приведены в Приложении Н.

## **7. Порядок предоставления выпускной квалификационной работы**

Цикловая методическая комиссия дисциплин туризма и гостиничного дела проводит предварительную защиту выпускных квалификационных работ. На предзащиту

обучающийся обязан представить предварительный вариант текста выпускной квалификационной работы.

Предварительная защита проводится не позднее чем за 2 недели до защиты. Замечания и дополнения к выпускной квалификационной работе, высказанные на предзащите, обязательно учитываются студентом-выпускником до представления работы к защите.

Окончательная версия выполненной, полностью оформленной и подписанной работы предоставляется руководителю вместе с электронной версией не позднее чем за 1 неделю до защиты.

После просмотра и одобрения выпускной квалификационной работы руководитель ставит подпись на титульном листе и вместе со своим письменным отзывом (Приложение Л) представляет на проверку председателю цикловой методической комиссии дисциплин туризма и гостиничного дела.

В отзыве руководителя выпускной квалификационной работы указываются характерные особенности работы, ее достоинства и недостатки, а также отношение обучающегося к выполнению выпускной квалификационной работы, проявленные (не проявленные) им способности, оцениваются уровень освоения общих и профессиональных компетенций, знания, умения обучающегося, продемонстрированные им при выполнении выпускной квалификационной работы, 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 выпускной квалификационной работы к защите.

Руководитель обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Председатель цикловой методической комиссией дисциплин туризма и гостиничного дела на основании отзыва руководителя принимает решение о допуске обучающегося к защите, делая соответствующую запись на титульном листе выпускной квалификационной работы. Если же председатель цикловой методической комиссией дисциплин туризма и гостиничного дела считает невозможным допустить обучающегося к защите выпускной квалификационной работы, то ставит вопрос для рассмотрения на заседании цикловой методической комиссией дисциплин туризма и гостиничного дела в присутствии руководителя и обучающегося.

Функции нормоконтроля перед допуском выпускной квалификационной работы к защите обеспечивает ответственное лицо, определенное председателем цикловой методической комиссией дисциплин туризма и гостиничного дела.

Подготовив выпускную квалификационную работу к защите, обучающийся готовит выступление (доклад), наглядную информацию – схемы, таблицы, графики и другой иллюстративный материал – для использования во время защиты. Могут быть подготовлены специальные материалы для раздачи членам Государственной экзаменационной комиссии.

### **Рецензирование выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа подлежат обязательному рецензированию.

Внешнее рецензирование выпускной квалификационной работы проводится с целью обеспечения объективности оценки труда выпускника. Выполненные квалификационные работы рецензируются специалистами из числа работников предприятий, организаций, преподавателей образовательных учреждений, хорошо владеющих вопросами, связанными с тематикой выпускной квалификационной работы.

Рецензенты выпускной квалификационной работы определяются не позднее чем за месяц до защиты.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии выпускной квалификационной работы заявленной теме и заданию на нее;

- оценку качества выполнения каждого раздела выпускной квалификационной работы;
- оценку степени разработки поставленных вопросов и практической значимости работы.
- оценку степени сформированности общих и профессиональных компетенций.

Форма рецензии приведена в Приложении М.

Содержание рецензии доводится до сведения обучающегося не позднее чем за день до защиты работы. Внесение изменений в выпускной квалификационной работы после получения рецензии не допускается.

Рецензия на выпускной квалификационной работы заверяется печатью (штампом) организации при наличии. Если рецензентом выступает индивидуальный предприниматель, то вместе с рецензией предоставляются копии документов: свидетельство о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя и сведения из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

Выпускная квалификационная работа, отзыв научного руководителя и рецензия передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы.

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

К защите выпускной квалификационной работы в экзаменационной комиссии допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план, а также имеющий допуск к защите, подписанный председателем цикловой методической комиссией дисциплин туризма и гостиничного дела.

Процедура защиты выпускных квалификационных работ определяется Положением о государственной итоговой аттестации выпускников среднего профессионального образования.

Не позднее, чем за 30 дней до дня проведения защиты выпускной квалификационной работы директор колледжа утверждает расписание защит, в котором указываются даты, время и место проведения государственной итоговой аттестации.

Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии (далее - ГЭК) с участием не менее двух третей ее состава, научного руководителя работы, а также всех желающих. Руководитель, не являющийся членом ГЭК, пользуется правом совещательного голоса.

Перед началом защиты председатель ГЭК знакомит обучающихся с порядком проведения защиты.

Секретарь государственной экзаменационной комиссии дает членам ГЭК краткую информацию из личного дела обучающегося.

Защита начинается с доклада (краткого сообщения) обучающегося по теме выпускной квалификационной работы. Слово для доклада обучающемуся предоставляет председатель ГЭК. Для доклада основных положений выпускной квалификационной работы, обоснования сделанных им выводов и предложений обучающемуся предоставляется 10 минут. При ответах на вопросы обучающийся имеет право пользоваться своей работой.

Доклад следует начинать с обоснования актуальности темы исследования, его цели и задач, далее по главам раскрывать основное содержание выпускной квалификационной работы, а затем осветить основные результаты работы, сделанные выводы и предложения.

Обучающийся должен рассказать свой доклад свободно (не читая письменного текста). Рекомендуется в процессе доклада использовать компьютерную презентацию работы, заранее подготовленный наглядный графический (таблицы, схемы) или иной материал (например, *проекты уставов, нормативных актов и т.д.*), иллюстрирующий основные положения работы.

После доклада обучающийся должен ответить на вопросы членов ГЭК.

После ответов обучающегося на вопросы слово может быть предоставлено научному руководителю. В конце своего выступления руководитель дает свою оценку выпускной квалификационной работе, уровню сформированности общих и профессиональных компетенций.

Результаты защиты обсуждаются на закрытом заседании ГЭК и оцениваются простым большинством голосов членов комиссии. При равном числе голосов мнение председателя является решающим.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются публично в день защиты, после оформления в установленном порядке протокола заседания комиссии.

Решение комиссии об итоговой оценке основывается на оценках:

- руководителя работы, учитывая ее теоретическую и практическую значимость;
- членов комиссии за содержание работы, ее защиту включая доклад и ответы на вопросы;
- рецензента.

По результатам государственной итоговой аттестации обучающегося государственная экзаменационная комиссия по защите выпускных квалификационных работ принимает решение о присвоении ему квалификации Специалист по туризму и выдаче диплома о среднем профессиональном образовании по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Защита выпускной квалификационной работы обучающимся с ограниченными возможностями здоровья проводится в соответствии с правилами, установленными Положением о государственной итоговой аттестации выпускников среднего профессионального образования.

Лицо, не прошедшим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из образовательной организации. Дополнительное заседание государственной экзаменационной комиссии организуются в течение четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

Обучающиеся, не прошедшие государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительный результат, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые. Для прохождения государственной итоговой аттестации лицо, не прошедшее государственной итоговой аттестации по неуважительной причине или получившее на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку восстанавливается в образовательную организацию на период, предусмотренный календарным учебным графиком для прохождения государственной итоговой аттестации соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

При повторном прохождении государственной итоговой аттестации, по желанию обучающегося, решением образовательной организации ему может быть установлена иная тема выпускной квалификационной работы.

После защиты выпускная квалификационная работа остается на цикловой методической комиссии дисциплин туризма и гостиничного дела.

Печатные версии защищенных выпускных квалификационных работ хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел на цикловой методической комиссии дисциплин туризма и гостиничного дела в течение 5 лет.

Электронные версии защищенных выпускных квалификационных работ в формате \*.pdf размещаются в электронно-библиотечной системе АНОПО «Челябинский колледж Комитент».



Таблицы и схемы, а также другие раздаточные материалы остаются на цикловой методической комиссии дисциплин туризма и гостиничного дела и могут быть использованы в образовательной деятельности в качестве наглядных пособий.

Приложение А

Министерство образования и науки Челябинской области  
Автономная некоммерческая организация профессионального образования  
«Челябинский колледж Комитент»  
(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель ЦМК  
\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, Имя, Отчество)

1. Тема работы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ утверждена приказом по колледжу \_\_\_\_\_

2. Срок сдачи студентом законченной работы \_\_\_\_\_

3. Исходные данные к работе

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Задачи исследования:

- 1) \_\_\_\_\_ ;
- 2) \_\_\_\_\_ ;
- 3) \_\_\_\_\_ .

Руководитель \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

Задание принял к исполнению  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

## Приложение Б

План-график подготовки  
выпускной квалификационной работы

№ п/п	Этап выполнения работы	Сроки выполнения	Отметка о выполнении
1	Выбор темы выпускной квалификационной работы		
2	Подбор и предварительное ознакомление с литературой по избранной теме		
3	Подбор материала, его анализ и обобщение.		
4	Написание текста выпускной квалификационной работы, представление первоначального варианта работы руководителю		
5	Доработка выпускной квалификационной работы в соответствии с замечаниями руководителя		
6	Предзащита выпускной квалификационной работы на заседании ЦМК		
7	Доработка выпускной квалификационной работы в соответствии с замечаниями, высказанными на предзащите, окончательное оформление		
8	Получение отзыва руководителя		
9	Получение рецензии, передача завершенной работы, отзыва руководителя на ЦМК		
10	Подготовка к защите (подготовка доклада и раздаточного материала, разработка презентации в MS POWER POINT)		
11	Защита выпускной квалификационной работы.		

Обучающийся \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

Руководитель \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

## Приложение А

Министерство образования и науки Челябинской области  
Автономная некоммерческая организация профессионального образования  
«Челябинский колледж Комитент»  
(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель ЦМК  
\_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

студента (ки) гр. \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. студента)

Прошу закрепить за мной тему выпускной квалификационной работы:

\_\_\_\_\_

Руководителем выпускной квалификационной работы прошу  
назначить: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

( должность, звание, Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

(подпись руководителя)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

(подпись студента)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Приложение Г

Министерство образования и науки Челябинской области  
Автономная некоммерческая организация профессионального образования  
«Челябинский колледж Комитент»  
(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Председатель ЦМК  
\_\_\_\_\_Ф.И.О.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

На тему: « \_\_\_\_\_ »

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(должность, звание)

\_\_\_\_\_  
подпись

Автор работы  
студент группы

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Челябинск 20 \_\_\_\_

## Приложение Д

*Вариант 1***Глава 1. МАРКЕТИНГОВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ В ТУРИЗМЕ****1.1 Значение продвижения туруслуг посредством маркетинговых мероприятий и их виды**

Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.  
Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.  
Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.

*Вариант 2***Глава 2. РАЗРАБОТКА КОНЦЕПЦИИ ЭКО-РЕСТОРАНА  
«CRIMSON PINES»****2.1 Идеино-тематическое описание эко-ресторана «Crimson Pines»**

Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.  
Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.  
Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.  
2.1.1 Концептуальная идея ресторана  
Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.  
Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.  
Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.  
2.1.2 Инфраструктура ресторана  
Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.  
Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.  
Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.

**2.2 Организационно-экономическое описание эко-ресторана  
«Crimson Pines»**

Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.  
Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.  
2.2.1 Организационный план предприятия  
Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.  
Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст. Текст.

## Приложение Е

### Пример оформления содержания

#### СОДЕРЖАНИЕ

(		
	Введение	3
	Глава 1. Теоретические основы деловых коммуникаций предприятия	6
	1.1 Сущность системы деловых коммуникаций	6
	1.2 Виды деловых коммуникаций	11
	1.3 Проблемы системы деловых коммуникаций и пути их решения	17
	Глава 2. Анализ системы деловых коммуникаций организации на примере ОАО «Хлебпром»	25
	2.1 Общая характеристика предприятия	25
	2.2 Анализ системы коммуникаций предприятия	35
	2.3 Разработка решений проблем системы деловых коммуникаций и оценка их эффективности	47
	Заключение	57
	Библиографический список	61
	Приложения	64
)		

**Примечание [ЛД1]:** 14 кель, полужирный, буквы – прописные, выравнивание по центру, без абзацного отступа

**Примечание [ЛД2]:** 12-14 кель, обычный буквы – строчные, выравнивание по ширине, без абзацного отступа.

## Приложение Ж

## Пример оформления рисунков



Рисунок 1 – Классификация средств измерения



Приложение И  
Пример оформления таблиц

Таблица 4 – Финансовые показатели ООО «N» за 20\_  -20\_   гг.

Показатели	20_ <u>  </u>	20_ <u>  </u>	Абсолютные изменения	Относительные изменения
Выручка тыс. руб.	23 567	19 879	- 3 688	0,84
Себестоимость тыс. руб.	9 898	8 796	1 102	0,89
Процент производственных затрат от выручки, %	65	44	- 21	0,68
Прибыль от продаж тыс. руб.	13 759	11 083	2 676	0,81
Рентабельность продаж, %	58	56	- 2	0,96
Прочие расходы тыс. руб.	- 1 645	- 1 543	102	1,06
Прибыль от финансово- хозяйственной деятельности тыс. руб.	12 114	9 540	- 2 574	0,79
Рентабельность финансово- хозяйственной деятельности, %	51	48	3	0,94
Внереализационные расходы тыс. руб.	-1 532	- 980	552	1,56
Прибыль до налогообложения тыс. руб.	10 582	8 560	2 022	0,81
Налог на прибыль тыс. руб.	2 116	1 712	- 404	0,81
Чистая прибыль тыс. руб.	8 466	6 848	- 1 618	0,81

## Приложение К

Требования к использованию знаков препинания и оформлению выходных данных в  
«Списке использованных источников»

Вид источника	Пример оформления	Примечания
<b>ОПИСАНИЕ ОФИЦИАЛЬНЫХ ИЗДАНИЙ</b>		
<b>ОПУБЛИКОВАННЫЕ</b>	<p>Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года. – М.: Эксмо, 2013.– 63 с.</p> <p>Konstitutsiya Rossii: prinyata vsenarodnym golosovaniyem 12 dekabrya 1993 [The Russian Constitution: adopted by popular vote December 12, 1993.]. Moscow, Ek-mo, 2013. 63 p. (In Russian)</p> <p>Уголовный кодекс Российской Федерации. Официальный текст: текст Кодекса приводится по состоянию на 23 сентября 2013 г. – М.: Омега-Л, 2013. – 193 с.</p> <p>Ugolovnyy kodeks Rossiyskoy Federatsii. Ofitsial'nyy tekst: Kod tekst vosproizvoditsya po sostoyaniyu na 23 sentyabrya 2013 [The Criminal Code of the Russian Federation. Official text: Code text is reproduced as at 23 September 2013]. Moscow, Omega-L, 2013. 193 p. (In Russian)</p> <p>О проведении в Российской Федерации года молодежи: указ Президента Российской Федерации от 18.09.2008 г. № 1383 // Вестник образования России. – 2008.– № 20 (окт.). – С. 13-14.</p> <p><i>On holding in the Russian Federation, the young people: Presidential Decree of 18.09.2008 № 1383. Vestnik obrazovaniya rossii [Russian Journal of Education]. 2008. no.20. pp. 13-14.</i></p>	
<b>НЕОПУБЛИКОВАННЫЕ (ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ)</b>	<p>Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=2875#0">http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=2875#0</a></p> <p>Konstitutsiya Rossii: prinyata vsenarodnym golosovaniyem 12 dekabrya 1993 [The Russian Constitution: adopted by popular vote December</p>	Аналогично оформляются электронные издания (книги, монографии, учебные пособия, статьи и т.д.)

	<p>12, 1993.]. Available at:  <a href="http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=2875#0">http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=2875#0</a></p> <p>Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 19.12.2016) [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/">http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/</a></p> <p>Ugolovnyy kodeks Rossiyskoy Federatsii. Ofitsial'nyy tekst: Kod tekst vosproizvoditsya po sostoyaniyu na 23 sentyabrya 2013 [The Criminal Code of the Russian Federation. Official text: Code text is reproduced as at 23 September 2013]. Available at: <a href="http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/">http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/</a></p>	
<b>НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ</b>		
<b>ОПУБЛИКОВАННЫЕ</b>	<p>ГОСТ 7.9 – 77. Реферат и аннотация. – Москва: Изд-во стандартов, 1981. – 6 с.</p> <p>State Standard 7.9 – 77. System of standards on information, librarianship and publishing. Informative abstract and indicative abstract. General requirements. Moscow, Standartinform Publ., 2007. 10 p. (In Russian)</p> <p>ГОСТ 7.53 – 2001. Издания. Международная стандартная нумерация книг. – Минск: Межгос. Совет по стандартизации, метрологии и сертификации; Москва: Изд-во стандартов, 2002. – 3 с.</p> <p>State Standard 7.53 – 2001. Method of measurement. Measurement of flow rate and volume of liquids and gases by means of orifice devices. Moscow, Standartinform Publ., 2007. 10 p. (In Russian)</p>	
<b>НЕОПУБЛИКОВАННЫЕ (ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ)</b>	<p>ГОСТ 23118–2012. Конструкции стальные строительные. Общие технические требования [Электронный ресурс] // Система Кодекс-клиент. – Режим доступа: <a href="http://files.stroyinf.ru/data1/6/6549/">http://files.stroyinf.ru/data1/6/6549/</a></p> <p>State Standard 23118–2012. Building steel structures. General specifications. Available at: <a href="http://files.stroyinf.ru/data1/6/6549/">http://files.stroyinf.ru/data1/6/6549/</a> (accessed 5February 2011).</p>	
<b>ОПИСАНИЕ КНИГ, УЧЕБНИКОВ, УЧЕБНЫХ ПОСОБИЙ, МОНОГРАФИЙ</b>		
<b>Книги одного автора</b>	Чалдаева Л.А. Экономика предприятия:	

	учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2013. – 411 с.  Nenashev M.F. <i>Poslednepravitel'stvo SSSR</i> [Last government of the USSR]. Moscow, Krom Publ., 1993. 221 p.	
<b>Книги двух авторов</b>	Нехаев Г.А., Захарова И.А. Металлические конструкции в примерах и задачах: учеб. пособие. – М.: Изд-во Ассоциации строительных вузов, 2010. – 144 с.  Latyshev V.N., <i>Tribologiyarezaniya. Kn. 1: Friksionnyeprotsessyprirezaniemetallov</i> [Tribology of Cutting, Vol. 1: Frictional Processes in Metal Cutting]. Ivanovo, IvanovskiiGos. Univ., 2009.	
<b>Книги трех авторов</b>	Акимов А.П., Медведев В.И., Чегулов В.В. Работа колес: монография. – Чебоксары: ЧПИ (ф) МГОУ, 2011.–168 с.  Zagurenko A.G., Korotovskikh V.A., Kolesnikov A.A., Timonov A.V., Kardymon D.V. <i>Poslednepravitel'stvo SSSR</i> [Last government of the USSR]. Moscow, Krom Publ., 1993. 221 p.	
<b>Книги четырех и более авторов</b>	Информационно-измерительная техника и электроника: учебник / Г. Г. Раннев [и др.]; под ред. Г. Г. Раннева. – М.: Академия, 2009.– 512 с.  Rannev G.G. (ed.) <i>Informatsionno-izmeritel'naya tekhnika i elektronika: uchebnik</i> [Information and measuring appliances and electronics: the textbook] / G.G. Rannev [et al.]. Moscow, Akademia, 2009. 512 p.	Указываются под заглавием (названием) книги. После названия книги, за косой чертой пишется фамилия одного автора и вместо следующих фамилий слово – [и др.].
<b>Книги с коллективом авторов или без указания автора</b>	Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебник / под ред. В. Я. Позднякова. – М.: Инфра-М, 2010. – 617 с.  Gokhberg L. (ed.) (2002) <i>DialogpoS&amp;Tmezhduevropeskim SoyuzomiRossiyskoyFederatsii</i> [Dialogue on S&T between the European Union and the Russian Federation]. Moscow-Vienna, CSRS-BIT. 617 p.	Указываются под заглавием (названием) книги. За косой чертой пишется фамилия редактора, составителя или другого ответственного лица.

<b>ОПИСАНИЕ СТАТЬИ ИЗ ЖУРНАЛА</b>		
<b>Статья одного автора</b>	<p>Леденева Г.Л. К вопросу об эволюции в архитектурном творчестве // Промышленное и гражданское строительство. – 2009. – №3. – С.31-33.</p> <p>Zagurenko A.G. Technoeconomic optimization of the design of hydraulic fracturing. <i>Neftyanoekhozyaistvo</i> [Oil Industry], 2008, no.11, pp. 54-57. (in Russian)</p>	<p>При описании статей из журналов указываются автор статьи, ее название, затем, за двумя косыми чертами указывают название журнала, в котором она опубликована, год, номер, страницы, на которых помещена статья.</p>
<b>Статья двух, трех авторов</b>	<p>Шитов В. Н., Цымбалист О. Ф. Комплексный подход к анализу конкурентоспособности предприятия // Экономический анализ: теория и практика. – 2014. – №13. – С.59-63.</p> <p>Sergeev A., Tereshchenko T. Considering the economical nature of investment agreement when deciding practical issues (on example of the lease agreement) <i>Pravo</i> [Law], V. 1, I. 4, pp. 219-223. (in Russian)</p>	
<b>Статья четырех и более авторов:</b>	<p>Опыт применения специальных технологий производства работ по устройству ограждающих конструкций котлованов / С. С. Зуев [и др.] // Промышленное и гражданское строительство.– 2009.– № 3.– С. 49-50.</p> <p>Zagurenko A.G., Korotovskikh V.A., Kolesnikov A.A., Timonov A.V., Kardymon D.V. Technoeconomic optimization of the design of hydraulic fracturing. <i>Neftyanoekhozyaistvo</i> [Oil Industry], 2008, no.11, pp. 54-57. (in Russian)</p>	
<b>СТАТЬЯ ИЗ ЭЛЕКТРОННОГО ЖУРНАЛА</b>	<p>Краснов И. С. Методологические аспекты здорового образа жизни россиян [Электронный ресурс] // Физическая культура: науч.-метод. журн. – 2013.– №2. – Режим доступа: <a href="http://bmsi.ru/doc/1225d359-5faf-4ea4-8b5e-34eda2c77caf">http://bmsi.ru/doc/1225d359-5faf-4ea4-8b5e-34eda2c77caf</a></p> <p>Swaminathan V., Lepkoswka-White E., Rao B.P. Browsers or buyers in cyberspace? An investigation of electronic factors influencing electronic exchange. <i>Zhurnal komp'yuternoposredovannoy kommunikatsii</i> [Journal of Computer-Mediated Communication], 1999, vol. 5, no. 2. Available at: <a href="http://www.ascusc.org/jcmc/vol5/issue2/">http://www.ascusc.org/jcmc/vol5/issue2/</a> (Accessed 28 April 2011).</p>	
<b>ОПИСАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСОВ</b>		
<b>На локальных носителях</b>	Даль В. И. Толковый словарь живого	

	<p>великого языка Владимира Даля [Электронный ресурс] / В. И. Даль; подгот. по 2-му печ. изд. 1880–1882 гг. – Электрон. дан. – М.: АСТ, 1998. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).</p> <p>Dal V.I. Explanatory Dictionary of the language of the great Vladimir Dal [Computer file] / V.I. Dal. - Computer data. Moscow. AST. 1999. - 1 CD-ROM.</p>	
<b>Сайты</b>	<p>Фундаментальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://resource.ru">http://resource.ru</a></p> <p><b>The Fundamental Digital Library.</b> Available at: <a href="http://resource.ru">http://resource.ru</a></p> <p>Научная электронная библиотека РусАрх [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://rusarch.ru">http://rusarch.ru</a></p> <p>Electronic Research Library on the history of ancient architecture. Available at: <a href="http://rusarch.ru">http://rusarch.ru</a></p> <p>Русско-Британский Институт Управления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://www.rbiu.ru">http://www.rbiu.ru</a></p> <p>Russian-British Institute of Management. Available at: <a href="http://www.rbiu.ru">http://www.rbiu.ru</a></p>	

Оформление списка использованных источников

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года. – М.: Эксмо, 2013. – 63 с.
2. О проведении в Российской Федерации года молодежи: указ Президента Российской Федерации от 18.09.2008 г. № 1383 // Вестник образования России. – 2008. – № 20 (окт.). – С. 13-14.
3. ГОСТ Р 57635-2017/ISO/TS 13811:2015 Туризм и услуги в сфере туризма. Рекомендации по разработке требований охраны окружающей среды для средств размещения. [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовой и нормативно – технической документации. – Режим доступа: [http:// docs. cntd.ru/search/intellectual](http://docs.cntd.ru/search/intellectual)
4. ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовой и нормативно – технической документации. – Режим доступа: [http:// docs. cntd.ru/search/intellectual](http://docs.cntd.ru/search/intellectual)
5. Ариев В.Г. Энциклопедия туриста. – М. : Изд. «Большая российская энциклопедия». – 2015, – 605 с.
6. Гончарова И.В. Маркетинг туризма: учеб. пособие. – М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с.

7. Дурович А.П. Маркетинговые исследования в туризме : учеб. пособие. – СПб. Питер, 2010. – 384 с.
8. Ильина Е.Н. Туризм – путешествия, создание туристской фирмы. Агентский бизнес: Учебник для туристских колледжей и вузов. – М. : РАМАТ, 2015. – 265 с.
9. Квартальнов А.В. Туризм: учебник. – М. : Финансы и статистика, 2012. – 320 с.
10. Севастьянова С. А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие. – М. : КНОРУС, 2011. – 256 с.
11. Чудновский А.Д. Гостиничный и туристический бизнес. М. : Ассоциация авторов и издателей «Тандем» - изд-во «Эксмо», 2011. – 258 с.
12. Уокер Д. Р. Введение в гостеприимство: учеб. пособие. – М.: Юнити, 2008. – 712 с.
13. Все о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>
14. Национальный туристический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourlib.net>
15. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru>
16. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
17. Ugolovnyy kodeks Rossiyskoy Federatsii. Ofitsial'nyy tekst: Kod tekst vosproizvoditsya po sostoyaniyu na 23 sentyabrya 2013 [The Criminal Code of the Russian Federation. Official text: Code text is reproduced as at 23 September 2013]. Moscow, Omega–L, 2013. 193 p. (In Russian)

Сокращения в Списке использованных источников приводятся в соответствии с ГОСТ Р 7.0.12-2011 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила.

## Приложение Л

## Форма отзыва научного руководителя

Министерство образования и науки Челябинской области  
 Автономная некоммерческая организация профессионального образования  
 «Челябинский колледж Комитент»  
 (АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

**ОТЗЫВ**  
**о работе выпускника**

\_\_\_\_\_  
 (Фамилия, Имя, Отчество)

Группа \_\_\_\_\_

Специальность \_\_\_\_\_

(код и наименование специальности)

Тема \_\_\_\_\_

(наименование темы выпускной квалификационной работы)

Оценка выпускной квалификационной работы

№ п/п	Показатели	Оценки				
		Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	*
1.	Актуальность тематики работы					
2.	Соответствие выпускной квалификационной работы заявленной теме и заданию					
3.	Корректность постановки цели и задач работы					
4.	Полнота обзора научной литературы					
5.	Знание и использование основных понятий и терминов					
6.	Умение применять теоретические знания для решения практических задач					
7.	Способность решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи					
8.	Ясность, четкость, последовательность и обоснованность изложения материала					
9.	Обоснованность выводов и предложений					
10.	Качество оформления работы (общий уровень грамотности, язык и стиль изложения, оформление работы соответствует стандартам)					
11.	Практическая ценность принятых в работе решений					
12.	Список использованных источников: количество, наличие современных изданий,					



	оформление в соответствии с требованиями стандарта					
13.	...					

\*не оценивается (трудно оценить)

### Оценка уровня сформированности общих и профессиональных компетенций

Формируемые компетенции при подготовке выпускной квалификационной работы	Уровень сформированности компетенций			
	Высокий	Средний	Низкий	Не сформированы
1. Общие компетенции (ОК 1 – ОК...)				
2. Профессиональные компетенции (ПК 1.1 – ПК...)				

Достоинством (вами) выпускной квалификационной работы является (ются):

\_\_\_\_\_

К недостаткам выпускной квалификационной работы можно отнести: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Вывод руководителя

Выпускная квалификационная работа может (не может) быть допущена к защите и заслуживает оценку \_\_\_\_\_

(отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

Руководитель \_\_\_\_\_

Фамилия, Имя, Отчество

Ученая степень \_\_\_\_\_

Ученое звание \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 20 г.

\_\_\_\_\_  
подпись

Приложение М  
Форма рецензии

**РЕЦЕНЗИЯ**  
на выпускную квалификационную работу обучающегося

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

Группа \_\_\_\_\_

Специальность \_\_\_\_\_

(код и наименование специальности)

Тема \_\_\_\_\_

(наименование темы)

Выпускная квалификационная работа выполнена \_\_\_\_\_

(указывается соответствие состава и объема работы заданию)

Оценка выпускной квалификационной работы

№ п/п	Показатели	Оценки				
		Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	*
1.	Актуальность тематики работы					
2.	Соответствие выпускной квалификационной работы заявленной теме					
3.	Корректность постановки цели и задач работы					
4.	Полнота обзора научной литературы					
5.	Знание и использование основных понятий и терминов					
6.	Умение применять теоретические знания для решения практических задач					
7.	Способность решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи					
8.	Ясность, четкость, последовательность и обоснованность изложения материала					
9.	Обоснованность выводов и предложений					
10.	Качество оформления работы (общий уровень грамотности, язык и стиль изложения, оформление работы соответствует стандартам)					
11.	Практическая ценность принятых в работе решений					
12.	Список использованных источников: количество, наличие современных изданий, оформление в соответствии с требованиями стандарта					
13.	...					

\*не оценивается (трудно оценить)

## Оценка уровня сформированности общих и профессиональных компетенций

Формируемые компетенции при подготовке	Уровень сформированности компетенций			
	Высокий	Средний	Низкий	Не сформированы
1. Общие компетенции (ОК 1 – ОК...)				
2. Профессиональные компетенции (ПК 1.1 – ПК....)				

Достоинством (вами) выпускной квалификационной работы является (ются):

\_\_\_\_\_

К недостаткам выпускной квалификационной работы можно отнести: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Вывод рецензента**

В целом выпускной квалификационной работы заслуживает оценку

\_\_\_\_\_

(отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

Рецензент выпускной квалификационной работы:

\_\_\_\_\_ (должность, наименование организации)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_

(дата)

МП

## Приложение Н

Нормативные ссылки для оформления выпускной квалификационной работы

1. ГОСТ 7.32-2001 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе;
2. ГОСТ 2.105-95 Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 8 августа 1995 г. N 426);
3. ГОСТ 7.1-2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание;
4. ГОСТ 7.82-2001 Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов;
5. ГОСТ Р 7.0.12-2011 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила

## Приложение П

## Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ

1. Анализ внутренних внешних факторов развития рынка гостиничных услуг.
2. Анализ доходности при внедрении дополнительных услуг (на примере).
3. Анализ качества услуг обслуживания (на примере).
4. Анализ комплекса маркетинга на предприятиях индустрии гостеприимства.
5. Анализ конкурентов гостиничного предприятия по реализации гостиничного продукта.
6. Анализ потребительского спроса в сфере гостиничных услуг (на примере).
7. Анализ рекламной деятельности на предприятии (на примере).
8. Анализ рекламной деятельности и пути повышения ее эффективности (на примере).
9. Анализ соответствия профессиональных компетенций персонала гостиницы профессиональным стандартам и пути их совершенствования (на примере).
10. Анализ структуры управления на предприятии (на примере).
11. Анализ удовлетворенности гостей предоставляемыми услугами (на примере).
12. Анализ эффективности внедрения интернет-рекламы как инструмент продвижения гостиничных услуг.
13. Анализ эффективности оказания платных услуг в гостинице.
14. Анализ эффективности организационной структуры предприятия индустрии гостеприимства (на примере).
15. Анализ эффективности рекламы гостиничного предприятия.
16. Влияние имиджа гостиничного предприятия на повышение его эффективности.
17. Влияние методов и стилей управления на социально-психологический климат персонала гостиницы (на примере).
18. Внедрение аутсорсинга на рынке гостиничных услуг.
19. Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы (на примере).
20. Внутренний маркетинг предприятия индустрии гостеприимства.
21. Изучение (анализ) влияния потребительского спроса на развитие гостиничных услуг.
22. Инновационные методы подбора и оценки персонала (на примере).
23. Информационные ресурсы и их использование в сфере гостиничного сервиса (на примере).
24. Контроль в системе менеджмента отеля (на примере).
25. Контроль качества услуг отеля (на примере).
26. Конкурентоспособность предприятий ресторанно-гостиничного сервиса, разработка мер по ее повышению.
27. Корпоративное обучение персонала гостиниц (на примере).
28. Малые гостиницы: проблемы и перспективы развития (на примере).
29. Методы продажи номерного фонда и дополнительных услуг.
30. Методы продвижения гостиничных услуг.
31. Мотивация персонала как залог успешной работы предприятия социально-культурного сервиса (на примере).
32. Мотивация и стимулирование труда и разработка методов их активизации на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.
33. Новые технологии стимулирования и мотивации персонала в гостинице.
34. Онлайн-репутация отеля и ее влияние на развитие гостиничного бизнеса.
35. Организация адаптации персонала как метод повышения гостиничного сервиса.
36. Организация маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства.
37. Организация маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства.
38. Организация прямых продаж в индустрии гостеприимства.
39. Организация работы с корпоративными клиентами.

40. Организация и совершенствование обучения персонала в индустрии гостеприимства (на примере).
41. Основные направления повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий (на примере).
42. Особенности интернет-маркетинга гостиничного предприятия.
43. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса (на примере).
44. Особенности организации анимационных программ для молодёжи в гостиничном предприятии (на примере).
45. Особенности поведения гостей на предприятиях индустрии гостеприимства и пути повышения их удовлетворенности.
46. Особенности применения «партизанского» маркетинга в индустрии гостеприимства.
47. Особенности продвижения на рынок гостиничного продукта.
48. Особенности продвижения бренда гостиничного предприятия.
49. Особенности разработки и внедрения нового продукта в индустрии гостеприимства.
50. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства.
51. Организация процесса обучения в гостиничном предприятии (на примере).
52. Оценка влияния услуг аутсорсинга персонала на качество обслуживания гостей.
53. Оценка качества предоставления гостиничных услуг (на примере).
54. Оценка конкурентоспособности предприятия в сфере гостиничных услуг.
55. Оценка уровня удовлетворенности и лояльности клиентов гостиничного предприятия качеством обслуживания (на примере).
56. Организация обслуживания номерного фонда отеля (на примере).
57. Повышение качества услуг в гостиничном предприятии (на примере).
58. Повышение качества обслуживания гостей в номере гостиницы с применением инновационных технологий (на примере).
59. Потребительское поведение на рынке гостиничных услуг.
60. Предпочтения клиентов: анализ факторов.