

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КБР  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»



«Утверждаю»

И.о. директора ГБПОУ «КБТТК»

Карданов Х.А..

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И  
ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

по специальности среднего профессионального образования

**43.02.14 Гостиничное дело**

**Нальчик 2019-2020 уч.г.**

Методические рекомендации по выполнению квалификационной работы разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.14 Гостиничное дело**.

**Организация-разработчик:**

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение (далее ГБПОУ) Кабардино-Балкарский Торгово-Технологический колледж, г. Нальчик КБР.

**Разработчик:**

Карданова Замира Абубовна, преподаватель высшей категории.

Рекомендовано цикловой методической комиссии профессионально-технических дисциплин, протокол № \_\_\_\_\_ от « 01 » сентября 20 \_\_\_\_ г.

## **Пояснительная записка**

Основная цель и задачи квалификационной работы – формирование у студентов умений навыков самостоятельной работы по обобщению, систематизации и анализу полученных знаний по профессиональному модулю МДК 05.04 «Организация гостиничного дела»

Выполнение студентом квалификационной работы позволяет применить полученные им знания и умения при решении комплексной задачи связанной со сферой будущей профессиональной деятельности.

Квалификационная работа должна способствовать углублению, закреплению и совершенствованию знаний на основе более глубокого изучение литературы, справочных пособий.

Квалификационная работа выполняется по завершению теоретической части профессионального модуля МДК 05.04 « Организация гостиничного дела» специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Тематика выпускных квалификационных работ рассматривается и утверждается цикловой комиссией.

Руководство по выполнению квалификационных работ осуществляется преподавателем специальных дисциплин.

По отдельным темам квалификационная работа по согласованию с преподавателем может выполняться на основе анализа и изучения специальной литературы.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Выполнение квалификационной работы рассматривается как вид учебной работы по дисциплине профессионального цикла и реализуется в пределах времени, отведенного на её изучение.

### 1.1 Цель квалификационной работы

Выполнение студентом курсовой работы по дисциплине проводится с целью:

1. Формирования умений:

- систематизировать полученные знания и практические умения по профессиональному модулю МДК 05.04 ;
- осуществлять поиск, обобщать, анализировать необходимую информацию;
- разрабатывать мероприятия для решения поставленных в квалификационной работе задач.

2. Формирования профессиональных компетенций / вида профессиональной деятельности:

| <i>Название ПК</i>                                                                                                                                          | <i>Основные показатели оценки результата (ПК)</i>                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.                        | Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса                                                                               |
| ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы<br>организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы |
| ПК 4.2 Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и                                              | Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с Особенности гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов                                  |

|                        |  |
|------------------------|--|
| стандартами гостиницы. |  |
|------------------------|--|

### 3. Формирования общих компетенций по специальности:

|        |                                                                                                                                                                                       |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 1.  | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности                                                                                                                          |
| ОК 2.  | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной                                                                              |
| ОК 3.  | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие                                                                                                        |
| ОК 4.  | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами                                                                                    |
| ОК 5.  | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста                                                      |
| ОК 6.  | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей                                                                |
| ОК 7.  | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях                                                                         |
| ОК 8.  | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 9.  | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности                                                                                                                |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке                                                                                                    |
| ОК 11. | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере                                                                                                                 |

### 1.2 Задачи курсовой работы

поиск, обобщение, анализ необходимой информации;

- разработка материалов в соответствии с заданием квалификационной работы;
- оформление работы в соответствии с заданными требованиями;
- подготовка и защита квалификационной работы.

## **2. СТРУКТУРА КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

По объему квалификационная работа должна быть не менее 30-35 страниц печатного текста. Работа должна иметь четкую внутреннюю структуру и правильное оформление. По структуре квалификационная работа включает в себя:

- титульный лист (Приложение 2);
- содержание (Приложение 3);
- введение, в котором раскрывается актуальность и значение темы, формулируется цель работы (Приложение 4);
- основную часть, которая состоит из двух разделов: в первом разделе содержатся теоретические основы разрабатываемой темы; во втором разделе в зависимости от темы курсовой работы, проводится анализ.
- заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей использования материалов работы;
- список литературы (Приложение 5);
- приложения.

## **3. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

### **Выбор темы**

Распределение и закрепление тем производит преподаватель. При закреплении темы соблюдается принцип: одна тема – один студент (Приложение 1).

Документальное закрепление тем производится посредством внесения Вашей фамилии в утвержденный заместителем директора по учебной работе перечень тем квалификационных работ. Данный перечень тем с конкретными фамилиями студентов хранится у преподавателя. Самостоятельно изменить тему учащиеся не могут.

### **Разработка содержания квалификационной работы**

Квалификационная работа имеет ряд структурных элементов: введение, основная часть, заключение.

В «Содержании» указывают наименование всех Глав и Параграфов, Заключение, Список литературы и используемых источников, наименование Приложений с указанием номеров страниц с которых начинаются элементы курсовой работы.

### **«Введение»**

Во «Введении» раскрывают актуальность и значение темы, цель работы, поставленные задачи, излагают методы, которые планируют использовать для решения поставленных задач и достижения цели, а так же ожидаемый результат от проделанной работы.

Рекомендуемый объем 1,5-2 страницы.

Краткие комментарии по формулированию элементов введения представлены в таблице 1(см. ниже).

Таблица 1

Комментарии по формулированию элементов введения

| Элемент введения                              | Комментарий к формулировке                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Актуальность темы                             | <i>Почему это следует изучать?</i><br>Раскрыть суть исследуемой проблемы и показать степень ее проработанности.                                                                                                                                                                                      |
| Цель исследования                             | <i>Какой результат будет получен?</i><br>Должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации.                                                                                                                                                               |
| Объект исследования                           | <i>Что будет исследоваться?</i><br>Дать определение явлению или проблеме, на которое направлена исследовательская деятельность.                                                                                                                                                                      |
| Предмет исследования                          | <i>Как и через что будет идти поиск?</i><br>Дать определение планируемому к исследованию конкретным свойствам объекта или способам изучения явления или проблемы.                                                                                                                                    |
| Задачи работы                                 | <i>Как идти к результату?</i><br>Определяются исходя из целей работы и в развитие поставленных целей. Формулировки задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав и параграфов работы. Рекомендуется сформулировать 3 – 4 задачи. |
| Структура работы (завершающая часть введения) | <i>Что в итоге в работе/проекте представлено.</i><br>Краткое изложение перечня и/или содержания глав работы/проекта.                                                                                                                                                                                 |

## «Основная часть»

**Основная часть состоит из двух разделов.** В этой части следует определить сущность предмета исследования, выявить тенденции развития проблемы, а также методы решения возникающих задач. В зависимости от темы квалификационной работы, проводится анализ технологии обслуживания или работы определенной службы гостиничного предприятия.

### **«Заключение»**

В «**Заключении**» содержится обобщение результатов работы, выводы. Дают оценку полноты решения поставленной цели и задачам.

### **«Список литературы и используемых источников»**

В разделе «**Список литературы и используемых источников**» должны быть указаны все источники, которые студент использовал в процессе выполнения квалификационной работы (нормативные документы, техническая и справочная литература, журналы и пр.). При этом должны соблюдаться общепринятые правила библиографического описания источников. Целесообразно заранее определить список необходимой литературы по каждой теме. (Приложение 5).

### **«Приложение»**

В разделе «**Приложение**» включают материалы, связанные с выполнением работы, по каким-либо причинам не вошедшие в основную часть (таблицы, схемы, диаграммы)

## **4.ОФОРМЛЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**



- 1.Текст печатается с одной стороны стандартного листа бумаги формата А4 (210×297) в книжном формате .
- 2.Шрифт – Times New Roman, обычный, размером 14 пунктов.
3. Размер абзацного отступа -5 знаков (12,5 мм).
4. Верхнее и нижнее поле по 2см. Отступ слева-2,5см, с права -1,5см.
5. Выравнивание текста – по всей ширине листа.
6. Полуторный межстрочный интервал-1,5
7. Номер страницы проставляют в нижней, правой части листа без точки.
8. **Сокращение слов в тексте не допускаются**
9. Названия глав и параграфов выделяются полужирным шрифтом.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц работы. Проставлять номер страницы необходимо со страницы, где печатается "Введение", на которой ставится цифра "4". После этого нумеруются все страницы, включая приложения.

Между названием главы и названием параграфа этой главы пробел ставится (равный двум интервалам), а название параграфа не должно отделяться от текста этого параграфа пробелом.

Каждая глава, а также введение, выводы, предложения и список использованной литературы начинаются с новой страницы. Слово "параграф" или значок параграфа в названии не ставятся. Параграфы имеют порядковые номера в пределах глав, обозначаемые арабскими цифрами (например: 1.1. и 1.2.).

## **5.ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Выполненная работа сдается руководителю на проверку в напечатанном виде, либо пересылают на «Электронный адрес» руководителя.

Сданную на проверку работу рецензирует руководитель. Рецензирование квалификационной работы имеет целью проверить, насколько полно разработана тема, умение формулировать и обосновывать выводы, оценивают грамотность и стиль изложения текста.

Рецензию оформляют в начале работы. Результаты рецензирования отражаются преподавателем-рецензентом в виде оценки: удовлетворительно/неудовлетворительно.

К **защите** допускаются квалификационные работы, в целом отвечающие предъявляемым требованиям. Студент изучает сделанные рецензентом замечания, рекомендации, и с учетом этого готовится к защите работы в установленном порядке. При этом авторы работ должны быть готовы ответить на все относящиеся к теме вопросы, в том числе сообщить, в какой мере учтены замечания рецензента и реализованы его рекомендации.

**Неудовлетворительно** оценивается квалификационная работа, не отвечающая установленным требованиям. Например, не раскрыта тема, имеются замечания по системности и стилю изложения, список используемой литературы отсутствует или составлен без соблюдения правил библиографического описания источников и др.

Такая работа подлежит переработке с учетом требований и рекомендаций преподавателя и повторному представлению на рецензию.

Окончательная оценка за квалификационную работу выставляется комиссией после защиты.

Работа оценивается дифференцированно с учетом качества ее выполнения, содержательности Вашего выступления и ответов на вопросы во время защиты.

Результаты защиты оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Положительная оценка выставляется только при условии успешной сдачи квалификационной работы на оценку не ниже «удовлетворительно».

Если Вы получили неудовлетворительную оценку по квалификационной работе, по решению комиссии Вам может быть предоставлено право доработки работы в установленные комиссией сроки и повторной защиты.

При определении итоговой оценки учитываются следующие показатели: содержание и оформление работы, уровень компетентности при защите работы и др.

Структура квалификационной работы, ее оформление, организация выполнения и оценка должны соответствовать требованиям, изложенным в письме Минобразования России от 05.04.1999 №16-32-55 ин/16-В «О рекомендациях по организации выполнения и защиты квалификационной работы (проекта) по дисциплине в образовательных учреждениях среднего профессионального образования»

*Приложение 1*

**Тематика квалификационных работ**

| <b>№п/п</b> | <b>Тематика</b>                                                                           |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>    | «Организация и технология работы с гостями, имеющими ограниченные физические возможности» |

|    |                                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | « Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиничных предприятиях»              |
| 3  | «Организация и технология работы кадровой службы гостиничного предприятия»                              |
| 4  | «Организация и технология работы спортивно-оздоровительного центра при гостиницах»                      |
| 5  | «Организация и технология размещения туристических групп в гостинице»                                   |
| 6  | «Организация и технология работы службы консьержей в гостиничном предприятии»                           |
| 7  | «Организация и технология работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия»         |
| 8  | «Организация и технология оплаты за гостиничное обслуживание»                                           |
| 9  | « Организация и технология работы службы маркетинга в гостинице»                                        |
| 10 | «Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»                       |
| 11 | « Организация культурно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах»                                |
| 12 | «Организация и технология обслуживания в гостиницах 5 «Звезд»»                                          |
| 13 | « Организация и технология работы финансово-коммерческой службы гостиничного предприятия»               |
| 14 | « Организация и технология обеспечения охраны труда и пожарной безопасности в гостиничных предприятиях» |
| 15 | «Организация и технология обслуживания иностранных туристов в гостинице»                                |
| 16 | «Организация и технология транспортного обслуживания в гостиничных предприятиях»                        |
| 17 | «Организация и технология предоставления бытовых услуг в гостиничных предприятиях»                      |
| 18 | «Организация и технология работы службы «Room-service»                                                  |
| 19 | «Организация и специфика деятельности мини-отелей»                                                      |
| 20 | « Организация и технология проведения уборочных работ в гостинице»                                      |
| 21 | «Организация и технология обслуживания в гостиницах делового назначения»                                |
| 22 | « Организация и технология работы инженерно-технической службы гостиничного предприятия»                |
| 23 | «Организация и технология обслуживания VIP- гостей»                                                     |
| 24 | «Организация и технология предоставления телекоммуникационных услуг в гостинице»                        |
| 25 | «Организация и технология работы службы питания в гостиничных предприятиях»                             |
| 26 | «Организация и технология работы службы безопасности гостиничного предприятия»                          |
| 27 | «Организация и технология работы службы бронирования в гостинице»                                       |
| 28 | «Организация и технология хранения личных вещей проживающих в гостинице»                                |
| 29 | « Организация и технология предоставления таймшерных услуг»                                             |
| 30 | «Организация и технология обслуживания в отелях эконом-класса»                                          |

Приложение 2

*Пример оформления титульного листа*

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И**

ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КБР  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

«Утверждаю»

Зам. директора по УПР

\_\_\_\_\_Хацимова А.М.

**Выпускная квалификационная работа**

*на тему:*

**«Прописывайте тему квалификационной работы»**

Специальность- 43.02.14 «Гостиничное дело»

студентка группы О-2/1

Выполнила:

Мамаева

Диана Исхаковна

Руководитель:

Карданова Замира Абубовна

**Нальчик- 2020г.**

*Приложение 3*

*Пример оформления содержания работы*

**Содержание**



**Актуальность** темы определяется тем, что xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx текст xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Выше изложенное в целом на теоретико-методологическом уровне определило **проблему настоящего исследования**: выявление xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx текст xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Недостаточная разработанность указанной проблемы и ее большая практическая значимость xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx текст xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, определили тему исследования: «X текст xxxxxxxxxxxxxx».

**Цель исследования**: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx текст xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

**Объект исследования**: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx текст xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

**Предмет исследования**: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx текст xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

**Задачи исследования**:

1. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx текст xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.
2. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx текст xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.
3. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx текст xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

**Теоретическая значимость**:

*Приложение 5*

*Требования по оформлению списка источников и литературы*

**Книга с указанием одного, двух и трех авторов**

Фамилия, И.О. одного автора (или первого). Название книги: сведения, относящиеся к заглавию (то есть сборник, руководство, монография, учебник и

т.д.) / И.О. Фамилия одного (или первого), второго, третьего авторов; сведения о редакторе, составителе, переводчике. – Сведения о переиздании (например: 4-е изд., доп. и перераб.). – Место издания: Издательство, год издания. – количество страниц.

**Пример:**

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений/Н.Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 224 с. - (Сер. Бакалавриат).

2.. Белобжецкий И.А. Бухгалтерский учёт и внутренний аудит. - М: Бухгалтерский учёт, 2017. - 128 с.

**Сборник статей, официальных материалов**

**Пример:**

1. Социальные льготы: сборник / сост. В. Зинин. – М.: Соц. защита, 2017. – Ч.1. – 106 с.
2. Оценка качества обслуживания: доклад ВОЗ по лечению психических расстройств. - М.: Туризм, 2018. - 102 с.

***Если авторов более трех...***

Заглавие статьи / И.О. Фамилия первого автора [и др.] // Заглавие документа: сведения, относящиеся к заглавию/ сведения о редакторе, составителе, переводчике. – Место издания, год издания. – Первая и последняя страницы статьи.

***Если 2-3 автора:***

**Пример:**

1. Шогенов А.Г. Особенности гостиничного обслуживания / А.Г. Шогенов, А.М. Муртазов, А.А. Эльгаров // Гостеприимство. – 2017. - №9. – С.7-13

**Сетевой электронный ресурс**



Фамилия И.О. автора (если указаны). Название ресурса [Электронный ресурс]. – Место издания: Издательство, год издания (если указаны). – адрес локального сетевого ресурса (дата просмотра сайта или последняя модификация документа).

**Пример:**

1. Шкловский И. Разум, жизнь, вселенная [Электронный ресурс] / И. Шкловский. – М.: Янус, 1996. – Режим доступа: [http: // www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) (21 сент. 2019).

**Интернет –источники**

1. [www.Management-Portal.ru](http://www.Management-Portal.ru)
2. [www.Economi.gov.ru](http://www.Economi.gov.ru)
3. [www.Minfin](http://www.Minfin)