

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Факультет міжнародного туризму та економіки
Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання кваліфікаційної дипломної роботи
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
для всіх форм навчання

Запоріжжя 2022

Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної дипломної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» для всіх форм навчання / Укл.: Т.С. Кукліна, А.В. Віндюк, С.М. Журавльова, А.П. Безхлібна. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 56 с.

Укладачі: Віндюк А.В., проф., д.п.н.;
Кукліна Т.С., доц., к.е.н.;
Журавльова С.М., доц., к.е.н.;
Безхлібна А.П., доц., к.е.н.;

Рецензент: Дубініна А.А., проф., д.т.н.

Відповідальний за випуск: Кукліна Т.С., доц., к.е.н.

Затверджено на засіданні кафедри
Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Протокол № 1 від 29.08.2022 р

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. ПОСЛІДОВНІСТЬ ВИКОНАННЯ БАКАЛАВРСЬКИХ КВАЛІФІКАЦІЙНИХ ДИПЛОМНИХ РОБІТ	6
2. СТРУКТУРА КВАЛІФІКАЦІЙНИХ ДИПЛОМНИХ РОБІТ	13
3. ВИМОГИ ЩОДО ОФОРМЛЕННЯ ВИПУСКНОЇ РОБОТИ	21
4. ПІДГОТОВКА ДО ЗАХИСТУ ТА ЗАХИСТ КВАЛІФІКАЦІЙНИХ ДИПЛОМНИХ РОБІТ	25
5. ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНИХ ДИПЛОМНИХ РОБІТ	30
ДОДАТКИ	34
Додаток А. Зразок титульного аркушу	35
Додаток Б. Приклад оформлення завдання на кваліфікаційну дипломну роботу	36
Додаток В. Приклад оформлення реферату	38
Додаток Г. Приклад оформлення списку скорочень	42
Додаток Д. Приклад оформлення змісту	43
Додаток Є. Приклад оформлення вступу	44
Додаток Ж. Приклади оформлення бібліографічних посилань згідно ДСТУ 8302:2015 «Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання»	47
Додаток З. Мовні засоби, які використовуються при цитуванні та переказі використаних джерел	48
Додаток К. Приклад рецензії та відгука	49
Додаток Л. Приклад оформлення довідки про впровадження результатів досліджень	51
Додаток М. Приклад заповнення форми опису роботи бакалавра згідно стандарту метаданих Дублінське ядро	52
Додаток Н. Орієнтовна тематика кваліфікаційних дипломних робіт спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»	55

ВСТУП

Одним із найважливіших засобів підвищення якості підготовки і виховання спеціалістів з «Готельно-ресторанної справи» є наукова робота студентів. Як відомо, економічні і соціальні реформи, які здійснюються в Україні, значною мірою змінюють характер праці спеціалістів. Згідно з цим відповідно змінюються і вимоги до підготовки кадрів, які в майбутньому мають стати конкурентоздатними фахівцями своєї справи. Серед найголовніших – вимоги розвитку спеціаліста творчого, ініціативного, який має організаторські навички і вміння спрямовувати свою діяльність на запровадження у практику нових досягнень наукової і технічної думки. Неодмінною умовою виконання цієї вимоги є широке залучення студентів факультету до наукової роботи, безпосереднє включення їх до сфери наукового життя.

Досвід свідчить, що розвиток наукових досліджень безпосередньо впливає на якість навчального процесу, оскільки вони змінюють не лише вимоги до рівня знань студентів, а й сам процес навчання і його структуру у закладах вищої освіти, підвищуючи ступінь підготовленості майбутніх фахівців, їхній творчий практичний кругозір.

Поступове зростання обсягу і складності набутих студентами знань, умінь, навичок у процесі виконання ними наукової роботи забезпечує вирішення таких основних завдань:

- 1) формування наукового світогляду, оволодіння методологією та методами наукового дослідження;
- 2) надання допомоги студентам у прискореному оволодінні спеціальністю, досягненні високого професіоналізму;
- 4) розвиток творчого мислення та індивідуальних здібностей студентів у вирішенні практичних завдань;
- 5) прищеплення студентам навичок самостійної науково-дослідної роботи;

6) розвиток ініціативи, здатності застосовувати теоретичні знання у своїй практичній роботі;

7) розширення теоретичного кругозору і наукової ерудиції майбутнього фахівця;

8) створення та розвиток наукових шкіл, творчих колективів, виховання у закладі вищої освіти (ЗВО) резерву вчених, дослідників, викладачів.

Отже, розвиток науки у ЗВО не лише змінює зміст і значення навчальних дисциплін, а й підказує нові форми та методи проведення навчального процесу. Результати науково-дослідної роботи відображаються в лекціях і практичних/лабораторних (семінарських) заняттях. Студенти не лише отримують найновішу інформацію від викладачів на лекційних, практичних (лабораторних) семінарських заняттях і різних практиках, а й беруть участь у наукових дослідженнях.

Цілеспрямоване виконання наукових досліджень у гуртках студентів сприяє формуванню всебічно розвиненої особистості фахівця, науковця. Зміст і структура наукової діяльності студентів забезпечує послідовність засобів і форм її проведення відповідно до логіки навчального процесу, зумовлює наступність її від курсу до курсу, від кафедри до кафедри, від однієї дисципліни до іншої, від одних видів занять до інших. Наукова робота у межах навчального плану є обов'язковою для кожного студента і охоплює майже усі форми навчальної роботи: написання наукових рефератів, виконання практичних, індивідуальних та самостійних завдань, що містять елементи проблемного пошуку; виконання завдань наукового характеру в період навчальної, виробничої та переддипломної практик; підготовка та захист курсових та бакалаврських кваліфікаційних дипломних робіт.

1. ПОСЛІДОВНІСТЬ ВИКОНАННЯ БАКАЛАВРСЬКИХ КВАЛІФІКАЦІЙНИХ ДИПЛОМНИХ РОБІТ

Кваліфікаційна дипломна робота має конкретний характер і пов'язана з використанням набутих студентом знань, умінь та навичок зі спеціальних дисциплін. Це самостійна науково-дослідницька робота, яка виконується з метою публічного захисту і здобуття освітнього рівня бакалавра. Основне завдання її автора – продемонструвати рівень своєї наукової кваліфікації, уміння самостійно вести науковий пошук і вирішувати конкретні наукові завдання.

Алгоритм написання кваліфікаційної дипломної роботи є таким:

1. Вибір теми.
2. Підбір літератури.
3. Складання робочої картотеки літератури.
4. Вивчення та конспектування літератури.
5. Складання попереднього плану роботи, узгодження його з керівником.
6. Визначення об'єкта, предмета дослідження, визначення мети та завдань.
7. Викладення тексту роботи згідно з її структурою.
8. Формування висновків та рекомендацій.
9. Подання чорнового варіанту роботи науковому керівникові.
10. Усунення зауважень, доопрацювання роботи.
11. Чистове оформлення роботи.
12. Перевірка на антиплагіат (Положення про перевірку в Національному університеті «Запорізька політехніка» кваліфікаційних випускних робіт (дипломних робіт/проектів) здобувачів вищої освіти на академічний плагіат, https://zp.edu.ua/uploads/dept_nm/Polozhennia_pro_perevirku_na_plahiat.pdf).
13. Підготовка форми опису роботи бакалавра згідно стандарту

метаданих Дублінське ядро. Подається одночасно з бакалаврською роботою в електронному та паперовому вигляді. Форму готує здобувач вищої освіти, а керівник підписує.

14. Написання доповіді та підготовка презентації.

15. Публічний захист кваліфікаційної дипломної роботи.

Вибір теми роботи

Теми орієнтовних кваліфікаційних робіт подають науково-педагогічні працівники кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу. **Тема кваліфікаційної роботи обирається студентом за власним бажанням**, виходячи з власних наукових уподобань та зацікавленості, тематики робіт **(наведено в додатках)** Свій вибір студент здійснює протягом 2-х тижнів з моменту одержання тематики робіт і подає на кафедру заяву із зазначенням обраної теми.

Кінцеві строки подання заяв для студентів денної та заочної форм навчання до 30 вересня поточного навчального року. Кожна тема може бути обрана лише одним студентом.

Студент може запропонувати власну тему кваліфікаційної дипломної роботи, яка не передбачена тематикою, визначеною кафедрою, обґрунтувавши її актуальність.

Якщо тема відповідає спеціальності студента вона затверджується кафедрою.

Важливо пам'ятати, що обрана тематика роботи закріплюється за студентом й не може бути змінена ним на власний розсуд. Тому студентам слід чітко пам'ятати формулювання теми роботи, оскільки навіть незначні зміни у формулюванні роботи вважаються невідповідністю затвердженій темі роботи.

Під час вибору теми важливо пам'ятати, що від неї може залежати ступінь важкості роботи. Тому до вибору теми слід підходити дуже ретельно та виважено. Слід зважати, що обрана тема не повинна бути занадто

широкою, оскільки її виконання буде дуже важким. Чим ширшою є тема дослідження, тим більше студентові доведеться попрацювати над роботою. Навіть при сумлінному виконанні не факт, що студент зуміє повною мірою розкрити тему. З іншого боку надто вузька та специфічна тема може призвести до того, що студент виявиться неспроможний її виконати. Тому варто перед вибором теми проконсультуватися з своїм науковим керівником, або викладачем кафедри.

Студенту варто скласти календарний план роботи над кваліфікаційною дипломною роботою, який полегшить її виконання та дозволить економити час. Також календарний план допоможе уникнути ситуації, коли студент змушений в авральному порядку виконувати роботу і може допустити значну кількість помилок.

Підбір літератури

Після визначення теми роботи варто розпочати пошук літератури з перегляду бібліотечних каталогів. Слід переглянути науково-методичні періодичні видання, в яких можуть бути опубліковані необхідні матеріали. Для спеціалістів з готельно-ресторанної справи – це, насамперед, журнали «Ресторатор», «Готельний бізнес», «Ресторанний і готельний консалтинг: інновації», «Академія гостинності» та інші.

Варто створювати картки, на яких записувати вихідні дані праці та коротку анотацію з тим, щоб в подальшому не втратити вихідні дані книг. Подібні картотеки дозволять за необхідності визначити, які з позицій літератури більше, або менше підходять до написання кваліфікаційної дипломної роботи в цілому чи її структурних підрозділів.

Конспектуючи матеріал, слід постійно пам'ятати тему кваліфікаційної дипломної роботи, щоб виписувати тільки те, що має відношення до теми дослідження. Виписувати цитати треба на одну сторону окремих аркушів паперу стандартного розміру, що допомагає краще орієнтуватися у накопиченому матеріалі, систематизувати його за темами і проблемами.

Кожна цитата, приклад, цифровий матеріал мають супроводжуватися точним описом джерела з позначенням сторінок, на яких опубліковано цей матеріал. Застосування, так званих «розлапкованих» цитат, коли думки іншого автора видаються за особисті, розглядається як грубе порушення літературної та наукової етики, кваліфікується як плагіат.

Однак це не означає, що студент зовсім не повинен спиратися на праці інших авторів: чим ширше і різноманітніше коло наукової літератури, які він використовував, тим вищою є теоретична та практична цінність його дослідження. Після конспектування матеріалу необхідно перечитати його ще раз, щоб склалося цілісне уявлення про предмет вивчення. Опрацювання історіографії питання найкраще розпочати з праць, де проблема відображається в цілому, а потім перейти до більш спеціалізованих досліджень.

Складання попереднього плану роботи та узгодження його з науковим керівником

Після того, як потрібний матеріал зібрано і систематизовано, складається детальний план кваліфікаційної дипломної роботи. Студент повинен запропонувати власне бачення структури кваліфікаційної дипломної роботи: кількість розділів, підрозділів, а також їх робочі назви, а не очікувати, що це зробить за нього науковий керівник. Кваліфікаційна дипломна робота тим і відрізняється від курсової роботи, що студент повинен самостійно застосовувати набуті знання та навички.

Процес уточнення структури складний і може тривати протягом усієї роботи над дослідженням. Попередній план роботи треба обов'язково узгодити з науковим керівником. У разі виникнення зауважень він змінюється згідно з рекомендаціями наукового керівника або викладачів кафедри.

Визначення об'єкта та предмета дослідження, формулювання мети та завдань

Після визначення попереднього плану роботи, студент приступає до визначення об'єкта та предмета дослідження. Тобто чітко визначає, що саме він буде досліджувати. Вказує мету – для чого вивчається обрана проблематика. З мети роботи випливають завдання, які повинен виконати студент. Чітко визначені завдання дозволять добре структурувати кваліфікаційну дипломну роботу та виконати її на високому рівні.

Викладення основного тексту роботи

Готуючись до викладення тексту кваліфікаційної дипломної роботи, доцільно ще раз уважно прочитати її назву, яка містить проблему, що повинна бути розкрита. Проаналізований та систематизований матеріал викладається відповідно до змісту у вигляді окремих розділів і підрозділів. Кожний розділ висвітлює самостійне питання, а підрозділ – окрему частину цього питання.

Тема повинна бути розкрита без пропуску логічних ланок, тому починаючи працювати над розділом, слід відмітити його головну ідею, а також тези кожного підрозділу. Тези необхідно підтверджувати фактами, думками різних авторів, результатами анкетування та експерименту, аналізом конкретного практичного досвіду. Потрібно уникати безсистемного викладення фактів без достатнього їх осмислення та узагальнення.

Формування висновків та рекомендацій

Достовірність висновків загалом підтверджується вивченням практичного досвіду. При формулюванні висновків слід звернути увагу на те, щоб думки були пов'язані між собою логічно, увесь текст має бути підпорядкований одній головній ідеї. Один висновок не повинен суперечити іншому, а підкріплювати його. Якщо висновки не будуть пов'язані між собою, текст втратить свою єдність. ***Висновки бажано подавати вкінці***

кожного параграфу, кожного розділу та в кінці роботи.

Подання «чорнового» варіанту роботи науковому керівнику

Варто подати «чорновий» варіант кваліфікаційної дипломної роботи науковому керівнику для ознайомлення та формулювання рекомендацій і зауважень студенту. Чернетка повинна бути подана науковому керівнику заздалегідь, щоб він мав достатньо часу для ознайомлення з нею. Роботу слід подавати вже готовою (Титульний аркуш та всі нумеровані сторінки, вступ, текст, висновки та список використаних джерел), ***не припустимо подавати роботу частинами, адже у такому разі науковий керівник не матиме цілісної картини й не зможе сформулювати зауваження та рекомендації.*** Вона подається за місяць до кінцевого терміну здачі кваліфікаційної дипломної роботи на кафедру.

Науковий керівник, ознайомившись із текстом роботи, формулює студенту зауваження (про те, що зроблено неправильно) та рекомендації (як слід зробити правильно). Бажано, щоб зауваження та рекомендації були у письмовому вигляді, викладені послідовно для кращого розуміння студентом.

Усунення зауважень, доопрацювання роботи

Після остаточного узгодження чернетки з керівником можна оформляти чистовий варіант. Перед тим, як відкоригувати з чернетки кваліфікаційну дипломну роботу, її слід старанно ще раз перевірити, уточнити назви розділів, підрозділів, таблиць, послідовність розміщення матеріалу, вивірити цифрові дані, обґрунтованість і чіткість формулювань, висновків та рекомендацій.

До формулювань заголовків (назв) розділів і підрозділів роботи висуваються такі основні вимоги: ***стислість, чіткість і синтаксична різноманітність у побудові речень***, з переважанням простих, поширених, послідовне та точне відображення внутрішньої логіки змісту роботи.

При усуненні недоліків студент не повинен бездумно та механічно виконувати рекомендації, а у разі, якщо не погоджується з науковим керівником дотримуватися своєї позиції, чітко аргументувавши її.

Після усунення зауважень студент здійснює чистове оформлення роботи, подає її на кафедру (або повністю за вимогами в електронному форматі, або робота має бути прошитою, її електронна версія направляється в університетську бібліотеку). Додатково в цей період оформлює зовнішнє рецензування роботи та отримує відгук від керівника. Студент починає готуватися до захисту.

Перевірка роботи на плагіат

Робота, яка пройшла попередній захист на кафедрі, в якій студент виправив всі зауваження керівника та комісії, оформив її в чистовому варіанті подається нормконтролеру для проходження процедури виявлення плагіату.

Програма антиплагіату видає змістовний аналіз на пошту керівнику з зазначенням у відсотках ступеню унікальності. Якщо пороговий рубіж пройдено – студент готується до захисту, якщо ні, то робота повертається на доопрацювання. Взагалі кожен студент має 1 спробу для перевірки роботи.

Захист дипломної роботи

Захист кваліфікаційної дипломної роботи відбувається в двох форматах: онлайн через застосунок Zoom або офлайн на кафедрі. Захист це відкрита подія, на якій за її результатами студентам присуджується певний освітній рівень. Під час ведення захисту може бути проведена відеофіксація процедури.

2. СТРУКТУРА КВАЛІФІКАЦІЙНИХ ДИПЛОМНИХ РОБІТ

Незалежно від обраної теми структура бакалаврської кваліфікаційної дипломної роботи має бути аналогічна:

1. Титульний аркуш (форма 24).
2. Завдання до дипломної роботи (форма 25).
3. Реферат з анотаціями українською та англійською мовами.
4. Перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень і термінів.
5. Зміст.
6. Вступ.
7. Основна частина, яка складається з трьох розділів та підрозділів (доцільність розподілу на підрозділи за узгодженням з науковим керівником).
8. Висновки.
9. Перелік посилань на літературні джерела.
10. Додатки (за необхідності).
11. Відгук та рецензія.

Титульний аркуш є першим в роботі. Взірець поданий у **додатку А**. На ньому зазначаються міністерство, назва університету, факультету, кафедри, де виконується робота, повна назва теми роботи, прізвище та ініціали студента, який виконував роботу, вчене звання, прізвище та ініціали наукового керівника, рік і місце виконання роботи.

На наступній сторінці подається **лист завдання**, який студент разом з керівником заповнюють після узгодження теми. Взірець листа подано в **додатку Б**.

Наступним йде **реферат**, в якому стисло подається інформація зі вступу з усіма його складовими (актуальність, мета, завдання, об'єкт, предмет, методологія, практична значимість, якщо є то і результати впровадження наданих рекомендацій, структура роботи). Потім стисло

пишуть **анотацію** з початку українською, потім англійською мовами. В анотації зазначають тему, основні елементи, які розкривають її суть, ключові слова. Взірець оформлення варіанту реферату наведено в **додатку В**.

Якщо у роботі використовується значна кількість скорочень, абревіатур, символів, позначень то їх варто виокремити на окремому аркуші який позначається – **«Перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень і термінів»**. У ньому зазначаються скорочення, абревіатури тощо, та їх повне значення. При наявності даного структурного елементу роботи розшифровувати скорочення в основному тексті роботи не потрібно. Взірець оформлення варіанту реферату наведено в **додатку Г**. Розташування скорочень подається в алфавітному порядку, спочатку українською потім іншими мовами.

На наступній сторінці розміщується **зміст** із позначенням сторінок, на яких кожний з елементів плану викладений у роботі. Всі розділи і підрозділи, що є у плані, мають бути виділені у тексті заголовками і підзаголовками. Необхідно намагатися зробити так, щоб усі питання плану являли собою єдину структуровано-логічну систему, в якій кожний наступний пункт розвиває і доповнює попередні. Взірець оформлення змісту подано в **додатку Д**.

ВСТУП. У вступі розкривається актуальність обраної теми, окреслюється коло питань, яким присвячена робота, формулюється мета роботи, визначається об'єкт та предмет дослідження, наводиться обґрунтування необхідності проведення дослідження та інші вихідні дані до кваліфікаційної роботи. Вступ є однією з найважливіших частин роботи, який у концентрованому вигляді представляє усю роботу. Тому його написання є надзвичайно важливим. Доцільно щоб вступ складався з наступних структурних частин.

Актуальність теми та загальна постановка проблеми. У цій частині роботи слід зробити загальний огляд досліджуваної проблеми, коротко розповісти про проблематику. Актуальність дослідження –

обов'язкова вимога до будь-якої роботи (курсової, дипломної), перший критерій, за яким здійснюється їх оцінка.

Тому цілком природно, що вступ до роботи має містити обґрунтування актуальності обраної теми. Актуальність теми (лат. *actualis* – дієвість) – це важливість, суттєве значення, відповідність теми дослідження сучасним потребам певної галузі науки та перспективам її розвитку, практичним завданням відповідної сфери діяльності. **Тут студент повинен пояснити чому важливо досліджувати саме цю тему.** Висвітлення актуальності повинно бути стислим. Достатньо в межах **однієї сторінки** коротко викласти: сутність проблеми дослідження; суттєве значення для подальшого розвитку відповідної галузі науки; соціальну значущість проблеми дослідження; доцільність роботи та її відмінність у порівнянні з уже відомими фактами розв'язання проблеми. В актуальності слід додавати перелік провідних фахівців, які вже займались прямо або опосередковано цією тематикою.

Після формулювання наукової проблеми формулюють мету і завдання дослідження.

Мета дослідження має узгоджуватись з назвою роботи, об'єктом і предметом дослідження. Формулюючи мету, не слід вживати терміни «дослідження», «вивчення», оскільки вони вказують на засіб досягнення мети, а не на саму мету.

Мета роботи реалізується через конкретні завдання, які треба вирішити відповідно до цієї мети. Студент повинен відповісти на питання для чого він досліджує дану проблему. Мета формулюється лаконічно, одним реченням і повинна впливати з теми роботи. *Наприклад:* «...Комплексний аналіз та визначення змісту сучасного стану готельно-ресторанного бізнесу».

Відповідно до визначеної мети формулюються **завдання**, які деталізують та розкривають мету. Характер завдань впливає з назв розділів та підрозділів роботи і їх зміст формулюють, використовуючи такі поняття: визначити ..., встановити ..., охарактеризувати..., розробити..., виявити..., сформулювати ..., розкрити... тощо. Формулювати завдання слід якомога

докладніше, та лаконічніше, оскільки опис їх вирішення становитиме зміст розділів і параграфів роботи. **Виходячи із завдань дослідження автор має зробити висновки до роботи.**

Слід пам'ятати, що завдання повинні бути повною мірою розкриті в основному змісті роботи. При формулюванні завдань слід виходити з мети роботи. В роботі оптимально визначати до 4 завдань.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єкт дослідження – це процес або явище, що породжують проблемну ситуацію і обрані для вивчення. Предмет дослідження міститься в межах об'єкта. Об'єкт і предмет дослідження співвідносяться як загальне і часткове. Тобто предмет дослідження – це та частина об'єкта, яка безпосередньо вивчається.

Методологія. Методологія в готельно-ресторанній справі – це складний багатогранний феномен, який здійснює послідовний вплив на різні аспекти дослідження розвитку і становлення всіх сторін розвитку галузі вцілому. Методологія науки переслідує два завдання: основне і похідне; *основне* полягає в тому, щоб встановити ті принципи, які лежать в основі науки і в силу яких вона отримала своє значення; наступне – *похідне* завдання зводиться до того, щоб дати систематичне знання про ті методи, за допомогою яких що-небудь досліджується. Подібно методології будь-якої іншої науки, методологія в готельно-ресторанній галузі, зрозуміло, ставить собі ті ж завдання: вона прагне дати теорію знання і з'ясувати методи дослідження процесів в готельно-ресторанній сфері.

Серед найпопулярніших спеціально-наукових методів, що використовуються в готельно-ресторанній галузі є: аналіз і синтез наукової літератури; систематичний метод; дедукція; маркетингові методи; графічні методи тощо.

Практична значимість роботи. Автором подається інформація кому може бути цікава дана робота – підприємства готельно-ресторанної сфери, науковці та студенти, які навчаються на цій спеціальності тощо.

Апробація результатів дослідження (у разі наявності) – наводяться

дані щодо участі автора в конференціях, колоквіумах, круглих столах та щодо публікацій за темою кваліфікаційної дипломної роботи, якщо такі мали місце. Якщо публікацій за темою кваліфікаційної дипломної роботи не було, апробація результатів дослідження не вписується у вступ.

Закінчується вступ описом **структури роботи**. Робота складається зі вступу, розділів, висновків, списку використаних джерел. Прописується загальна кількість сторінок пояснювальної записки (з титульного аркуша до останнього листа висновків), кількість таблиць, рисунків, джерел літератури. ***Орієнтовний зразок написання вступу кваліфікаційної роботи подано у додатку Є).***

ОСНОВНА ЧАСТИНА РОБОТИ. В основній частині роботи викладається зміст дослідження: основні теоретичні положення, що визначають сутність обраної теми, предмет дослідження. Тут повинні бути розкриті визначені у вступі завдання та мета роботи. Якщо завдання не розкриті чи розкриті частково, тоді вважається, що робота не виконана. Це ж стосується й мети.

При написанні тексту роботи студент може використовувати цитування, чи аналізувати теоретичні моделі інших авторів, але при цьому не допускається механічне запозичення думок інших авторів. При використанні думок інших авторів студент повинен обов'язково посилатися на автора цих думок, інакше робота вважатиметься плагіатом і не може бути допущена до захисту. Важливо щоб студент в тексті роботи викладав власні думки та робив самостійні висновки.

Основний текст роботи повинен бути структурованим, тобто поділеним на відповідні розділи та підрозділи. Найбільш вдалим є поділ кваліфікаційної дипломної роботи на 3 розділи. Кількість підрозділів визначається студентом самостійно, виходячи зі змісту роботи. Наприклад усі розділи поділялися на 2, або 3 підрозділи. Небажаним є такий розподіл роботи коли один розділ розбитий на 2 підрозділи, другий розділ має 1 підрозділ, а третій 3

підрозділи. Зазвичай 1 розділ є більш теоретичним. В ньому описують історичний підхід до вивчення проблематики теми. Наводять методи досліджень, на які будуть спиратися надалі.

В другому розділі кількість підрозділів може сягати від трьох до семи. Цей розділ є аналітично-проектним. В ньому докладно та змістовно проводять аналіз підприємства. Наводять його структуру, матеріально-технічну базу, допускаються креслення основних елементів, наводять статистичну та фінансово-економічну інформацію тощо.

Третій розділ зазвичай присвячено або розробці чогось нового на підприємстві, або усуненню виявлених недоліків.

Кожен розділ кваліфікаційної дипломної роботи повинен закінчуватися короткими висновками що підсумовують розділ.

ВИСНОВКИ. Висновки – це підведення підсумків наукового дослідження, теоретичне та практичне обґрунтування отриманих результатів. У висновках повинні бути сформульовані шляхи розв’язання проблемних питань, які досліджуються у роботі; наведено позитивний ефект, який очікується від їх розв’язання. Висновки повинні бути зроблені чітко по сформульованих у вступі завданнях, які в свою чергу повинні бути розкриті у основному тексті роботи. Якщо висновки жодним чином не стосуються завдань, тоді робота вважається не виконаною і не може бути позитивно оцінена.

Висновки є повністю власною думкою студента й не повинні містити цитувань чи повторювати чужі думки.

Кваліфікаційна дипломна робота завершується **Переліком посилань**, на які є посилання в тексті роботи та які використані при її підготовці. Література у списку оформляється згідно вимог (Додаток Ж). Кількість посилань в переліку не повинна бути меншою за **35 посилань**.

Перелік посилань формується або за алфавітом, або за порядком згадування в роботі. При варіанті написання за алфавітом нормативні документи, які подані в Законах України, ДБН, ДСТУ тощо – пишуть

напочатку (до літери А).

Цифрові, інформативні матеріали, які не використовуються в роботі при аналізі, а тільки підтверджують певні положення, бажано подавати в **додатках**, які розміщуються у кінці роботи, після списку використаних джерел. Обсяг додатків у загальному обсязі кваліфікаційної дипломної роботи не враховується. Також у додатках поміщуються копії наукових праць студента (тез доповідей на наукових конференціях, наукові статті тощо).

Найбільш типові помилки які допускають студенти при написанні кваліфікаційних дипломних робіт:

1. Зміст роботи не відповідає плану бакалаврської кваліфікаційної дипломної роботи або не розкриває тему цілком чи в її основній частині.
2. Сформульовані розділи (підрозділи) не відповідають меті та завданням роботи.
3. Мета дослідження не пов'язана з проблемою, сформульована абстрактно і не відбиває специфіки об'єкта і предмета дослідження, або ж взагалі відсутня.
4. Робота являє собою плагіат з мережі Інтернет, або компіляцію 2-3 авторів.
5. Розділи роботи жодним чином не пов'язані між собою і є скоріше окремими дослідженнями ніж частиною цілісного дослідження.
6. Не зроблено глибокого і всебічного аналізу сучасних офіційних і нормативних документів, нової спеціальної літератури (останні 5–10 років) з теми дослідження.
7. Робота не є аналітичною, а описовою без висновків та власної думки студента.
8. Кінцевий результат не відповідає меті дослідження, висновки не відповідають поставленим завданням.
9. У роботі немає посилань на першоджерела або вказані не ті, з

яких запозичений матеріал.

10. Робота невірно оформлена.

11. Бібліографічний опис джерел у списку наведено довільно, без додержання вимог державного стандарту.

Уникнення таких помилок дозволить студенту написати більш якісне наукове дослідження.

3. ВИМОГИ ЩОДО ОФОРМЛЕННЯ ВИПУСКНОЇ РОБОТИ

Рекомендований обсяг бакалаврської кваліфікаційної дипломної роботи – 60–80 сторінок друкованого тексту.

Загальноприйнятий алгоритм оформлення наукових робіт наведено в окремій методичці «Методичні вказівки до оформлення курсових та кваліфікаційних дипломних робіт для здобувачів першого (бакалаврського) та другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та освітньо-професійної програми «Туризмознавство» спеціальності 242 «Туризм» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» для всіх форм навчання», яку розробили науково-педагогічні працівники кафедри. Повнотекстовий варіант цієї роботи зберігається в репозитарії, друкований варіант можна знайти як на кафедрі, так і в бібліотеці.

Наведемо тут лише окремі вимоги.

Текст роботи друкується з використанням шрифтів текстового редактора Word (Times New Roman) розміру 14 через 1,5 інтервалу.

Текст роботи слід друкувати, залишаючи відступи таких розмірів: лівий 30 мм (3 см); правий 15 мм (1,5 см); верхній 20 мм (2 см); нижній 20 мм (2 см).

Назви структурних частин роботи – «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ», «ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ», «ДОДАТКИ» друкуються по центру сторінки великими літерами.

1. Номери розділів проставляються арабськими цифрами, після яких крапка не ставиться.

2. Назва розділу друкується у наступному рядку від межі лівого берега аркуша (тобто починається не після номера розділу, а під словом «РОЗДІЛ»).

3. Номер підрозділу є складним і складається з номера розділу в межах роботи і порядкового номера підрозділу в межах розділу, які між

собою розділяються крапкою. Наприклад 1.1., 1.2., 2.1., 2.2 і т. д.

4. Номер підрозділу починається від межі лівого поля, після номера ставиться крапка. У цьому ж рядку після крапки з великої літери рядковими літерами звичайним шрифтом друкується назва підрозділу.

Текст кожного РОЗДІЛУ починається з нового аркуша. Текст нового підрозділу продовжується на тій же сторінці на якій закінчився попередній підрозділ, якщо відстань до кінця сторінки більша ніж 6 рядків. Якщо відстань до кінця сторінки складає менше 6 рядків то новий підрозділ доцільно перенести на іншу сторінку. **Розділ не може мати таку ж назву як робота.** Крапка після назв структурних частин роботи не ставиться.

Відстань між назвою розділу та текстом чи назвою підрозділу повинна складати 1 інтервал. Відстань між назвою підрозділу та текстом містить 1 інтервал, а відстань між текстом попереднього підрозділу та назвою наступного підрозділу – також 1 додатковому інтервалу.

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, пунктів, підпунктів, рисунків, таблиць, формул подають арабськими цифрами без знака №.

Першою сторінкою роботи є титульний лист, який враховують до загальної нумерації сторінок роботи. На перших аркушах (до вступу) номер сторінки не ставлять. Початок нумерації сторінок ведеться зі вступу, зазвичай це 8 – 10 сторінки. Номер проставляють у правому верхньому куті без крапок у вигляді колонтитулу.

Цитування

Цитати – дослівні уривки з використаних джерел – використовуються в кваліфікаційній дипломній роботі для обґрунтування, підтвердження авторських аргументів або для критичного аналізу літературних джерел. Текст цитати береться в лапки і наводиться без жодних змін. Відхиленням від цього правила можуть бути такі:

- а) пропуски окремих слів і фраз, за умови, що думку автора не буде спотворено, а пропуск буде позначено трьома крапками;
- б) зміна відмінка слова для підпорядкування його синтаксичній будові

фрази, частиною якої вона є.

Наприклад, речення з використаного джерела *«Після закінчення кризових явищ ми стали свідками початку великих змін в диверсифікації готельно-ресторанного бізнесу»* можна подати у кваліфікаційній роботі так: *На думку С. Гантінгтона «після закінчення кризи останніх років ми стали свідками початку великих змін в диверсифікації готельного та ресторанного бізнесу».*

Щоб скористатися цитатою в тексті кваліфікаційної роботи можуть бути вжиті й інші слова цитати. Наприклад: *Як вважав ...; Як писав у своїй роботі «Маркетинг гостинності» Котлер....*

Цитування має бути помірним. Перевантаженість тексту цитатами надає роботі компілятивного характеру і створює враження, ніби автор не має власної думки. Щоб не перенасичувати текст цитатами, доцільно використовувати переказ чужих думок. Переказ має бути максимально точним. Як і цитата, переказ має супроводжуватись посиланням на використане джерело:

Наприклад: Згідно з Уебстером Н., гостинність це обслуговування, що спирається на принципи гостинності, які характеризуються щедрістю та доброзичливістю по відношенню до гостей [6, 12]; або – Р. Браймер пропонує розглядати гостинність як секрет будь-якого турботливого обслуговування [2, 5].

Як при цитуванні, так і при переказі слід потурбуватися про різноманітність мовних засобів (**додаток 3**), які використовуються для введення в текст цитати або переказу чужих думок.

Посилання

Особливу увагу при виконанні кваліфікаційної роботи слід приділити використанню наукових праць інших авторів. Таке використання можливе лише за умови дотримання авторських прав та належним чином оформлених посилань.

Посилання на використані джерела здійснюються в тексті роботи

зазначенням порядкового номера посилання за списком використаних джерел.

Відповідно до першої системи посилання робляться у квадратних дужках з позначенням порядкового номера за списком використаних джерел. Якщо посилання здійснюється в цілому на джерело чи групу джерел, то в дужках зазначаються лише номери посилань, наприклад, «... у працях С.М. Журавльової, А.В. Віндюка, В.М. Зайцевої [3; 4; 5; 6] зазначається, що...». перелік посилань **подають через кому з крапкою.**

Коли необхідно зіслатися на конкретні сторінки використаних джерел, то слід зазначати і номери посилань, і номери сторінок у джерелах, наприклад, «...А.С. Довгерт та Р.О. Стефанчук [9, 86–88; 10, 21] стверджують про...». в даному випадку першою подається нумерація автора зі списку літератури, а потім через кому конкретна сторінка. Найбільш часто використовується посилання на одну працю одного автора на конкретну сторінку, наприклад, «В. Євтух, виділяє три аспекти менеджменту: операційний, імплементаційний та діяльність неурядових організацій» [8, 81].

Скорочення

Слід користуватись тільки загальноприйнятими скороченнями слів і писати їх правильно. До скорочень, що не потребують спеціальних пояснень, належать такі:

та ін. – та інші; див. – дивись; і т.д. – і так далі; і под. – і подібне; проф. – професор; доц. – доцент; акад. – академік тощо.

Якщо в тексті роботи використовується маловідоме скорочення, то воно має бути розшифроване при першому згадуванні. Для цього термін спочатку пишуть цілком, а поряд (у дужках) скорочено. Наприклад: *ЗРГ* – *заклад ресторанного господарства*.

Скорочення мають бути однаковими упродовж усього тексту. Якщо в роботі забагато скорочень, то в текст роботи перед змістом вводиться така структурна одиниця, як «Перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень і термінів».

4. ПІДГОТОВКА ДО ЗАХИСТУ ТА ЗАХИСТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

До публічного захисту ДЕК допускаються роботи, які відповідають наступним вимогам:

1. *Робота подана на кафедру:*
 - 1.1. У готовому переплетеному та електронному вигляді.
 - 1.2. У встановлений термін.
 - 1.3. За підписом та резолюцією завідувача кафедри на титульному аркуші роботи.
 - 1.4. З особистим підписом на останній сторінці роботи.
 - 1.5. Заповнене Дублінське ядро та формат роботи в PDF.
2. *У роботі наявні:*
 - 2.1. Відгук рецензента.
 - 2.2. Відгук наукового керівника.

Кваліфікаційна робота повинна бути здана на кафедру та передана рецензенту **не пізніше ніж за 10 днів** до початку роботи Державної екзаменаційної комісії. Науковий керівник не пізніше ніж через 4 дні після надходження роботи на кафедру надає відгук, у якому рекомендує або не рекомендує її до захисту. При написанні кваліфікаційної дипломної роботи **оцінку рекомендує** призначений кафедрою **рецензент**. Рецензентами можуть бути викладачі інших кафедр університету, науково-педагогічні працівники інших університетів, а також провідні фахівці у сфері, яка пов'язана з науковою роботою.

У рецензії повинні бути визначені позитивні аспекти роботи, зокрема: самостійність дослідження, його актуальність, відповідність зазначеній темі, ступінь спрацьованості джерел, інших матеріалів та наявність висновків. Рецензент обов'язково повинен вказати чи відповідає оформлення роботи встановленим вимогам, ступінь розкриття студентом теми та виконання визначених завдань.

Недоліки, виявлені рецензентом при вивченні кваліфікаційної дипломної роботи, за своїм характером та змістом можуть розглядатись як:

–*недоліки теоретичного характеру* – неповнота чи поверховість розгляду окремих питань, компілятивний характер кваліфікаційної дипломної роботи, суперечливість позицій автора, невірна оцінка існуючих теоретичних положень, відсутність власних висновків та пропозицій тощо;

–*невідповідність сучасному стану* – розгляд явищ чи подій, які вже відійшли в минуле як наявних;

–*недоліки технічного характеру* – неповне чи неточне наведення у кваліфікаційній роботі назв та окремих положень нормативних актів, неточний їх переклад, невірне посилання на джерела їх опублікування тощо;

–*недоліки редакційного характеру* – невірні чи неточні посилання на літературні джерела, орфографічні та пунктуаційні помилки.

Окрім вказаних, можуть мати місце й інші недоліки – порушення загальних вимог до оформлення роботи (перевищення обсягу, відсутність обов'язкових складових змісту чи вступу, недоліки в зовнішньому оформленні роботи тощо), невиправдані запозичення з літератури. Результатом рецензування повинна стати письмова рецензія, яка підписується рецензентом та долучається до кваліфікаційної дипломної роботи. Неправильно прорецензована робота рішенням ДЕКу спрямовується на повторне рецензування.

Форма написання рецензії довільна, однак вона передбачає ряд моментів які є обов'язковими. До них належать:

–визначення рецензентом актуальності обраної студентом теми;

–оцінка рецензентом визначених у роботі предмета, меж, мети та завдань дослідження, запропонованого ним плану (змісту) кваліфікаційної дипломної роботи;

–оцінка конкретної особистої участі автора в одержанні результатів, викладених у кваліфікаційній дипломній роботі;

–ступеня обґрунтованості наукових положень, висновків і рекомендацій,

сформульованих у роботі;

- оцінка структури роботи, мови, стилю, грамотності викладу наукового матеріалу;

- висновок рецензента щодо наявності в кваліфікаційній дипломній роботі позитивних моментів; узагальнений виклад таких переваг;

- висновок рецензента щодо наявності в кваліфікаційній дипломній роботі недоліків, виклад недоліків у систематизованому вигляді з відповідними конкретними прикладами;

- визначення впливу позитивних аспектів та недоліків на оцінку дипломної роботи;

- остаточний висновок щодо ступеня відповідності кваліфікаційної дипломної роботи тим вимогам, які ставляться до такого виду робіт в університеті – «повністю відповідає», «в основному відповідає», «повністю не відповідає»,

- пропозиція щодо можливої конкретної оцінки кваліфікаційної дипломної роботи з урахуванням її захисту у ДЕК — «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно».

Рецензія може бути написана рецензентом власноручно чи надрукована з обов'язковим зазначенням дати її написання та особистим підписом рецензента.

За наявності відгуку наукового керівника і рецензії кваліфікаційні дипломні роботи допускаються до захисту рішенням кафедри **не пізніше, ніж за 1 тиждень до початку роботи екзаменаційної комісії**. За рішенням кафедри може бути проведений попередній захист робіт.

До захисту не допускаються:

- роботи, які не мають позитивного відгуку та/або позитивної рецензії;
- роботи, недопущені рішенням кафедри.

Допущені до захисту кваліфікаційні дипломні роботи разом із відгуками наукових керівників та рецензіями, а також списки допущених до захисту робіт із зазначенням теми, наукового керівника і рецензента,

передаються Державній екзаменаційній комісії за підписом завідувача кафедри не пізніше, ніж **за 3 дні до початку захисту робіт**.

Студенту дається можливість ознайомитись з рецензією. Слід пам'ятати, що **кваліфікаційна дипломна робота без відгуку та рецензії до захисту не приймається**.

До кваліфікаційної дипломної роботи можуть додаватися інші матеріали, які характеризують наукову і практичну цінність виконаної роботи – друковані статті за темою роботи, документи, які вказують на практичне застосування кваліфікаційної роботи.

Захист кваліфікаційної дипломної роботи проводиться відкрито, за участю не менше половини складу Державної екзаменаційної комісії при обов'язковій присутності голови комісії.

На захисті студенту надається слово для викладу основних висновків, зроблених ним у ході кваліфікаційного дослідження, і відповідей на запитання членів державної екзаменаційної комісії та інших осіб, які присутні на захисті. Для публічного виступу студенту надається 5–7 хвилин.

Виступ студента на відкритому засіданні ДЕК із захисту кваліфікаційної дипломної роботи має містити в собі:

- чітке формулювання проблеми;
- обґрунтування її актуальності;
- викладення автором основних результатів та або практичних рекомендацій, сформульованих в результаті дослідження.

Кваліфікаційна дипломна робота оцінюється Державною екзаменаційною комісією з урахуванням її змісту і результатів захисту, а також з урахуванням висновків наукового керівника і рецензента.

Рішення Державної екзаменаційної комісії про оцінку знань, виявлених при захисті кваліфікаційної дипломної роботи, приймається на закритому засіданні комісії відкритим голосуванням звичайною більшістю голосів членів комісії, котрі брали участь у засіданні. При однаковій кількості голосів, голос голови є вирішальним.

Результати захисту кваліфікаційних дипломних робіт оголошуються у цей же день після оформлення протоколів засідання Державної екзаменаційної комісії.

Рішенням Державної екзаменаційної комісії можуть бути відзначені кваліфікаційні дипломні роботи, які складають теоретичну або практичну значимість.

Робота може бути рекомендована Державною екзаменаційною комісією до опублікування або впровадження.

Студент, робота якого оцінена Державною екзаменаційною комісією оцінкою «незадовільно», **відраховується з університету** і йому видається академічна довідка.

У випадках, коли захист кваліфікаційної дипломної роботи визнається незадовільним, Державна екзаменаційна комісія встановлює, чи може студент подати на повторний захист ту саму роботу з доопрацюванням, чи він зобов'язаний опрацювати нову тему, визначену відповідною кафедрою. У цьому випадку студент може бути допущений до захисту протягом трьох років після закінчення університету.

За результатами захисту кафедра може рекомендувати найкращі роботи, для передачі їх у наукову бібліотеку університету з метою використання у навчальному процесі. Захищені роботи передаються на зберігання в архів університету.

5. ОЦІНЮВАННЯ ВИПУСКНИХ КВАЛІФІКАЦІЙНИХ ДИПЛОМНИХ РОБІТ

При оцінюванні якості виконання студентом випускної кваліфікаційної дипломної роботи застосовується **6 критеріїв**:

1. **Актуальність та значимість роботи.** Відповідність теми проблемам та напрямку підготовки і спеціальності, відповідність плану і змісту роботи до теми.

2. **Визначення мети, завдання, предмету, об'єкту випускної кваліфікаційної роботи.** Оцінюється здатність правильно сформулювати мету дослідження, обґрунтувати предмет та об'єкт дослідження, назвати основні його завдання.

3. **Рівень викладу основного матеріалу.** Логічно-структурна побудова роботи, рівень самостійності теоретичного дослідження, глибина практичного аналізу проблеми.

4. **Використання математичних і статистичних методів та інформаційних технологій.** Ступінь використання сучасних методів дослідження, рівень обробки статистичних даних, інформаційне забезпечення та алгоритми вирішення задач.

5. **Рівень обґрунтованості та реальності розробок та пропозицій.** Якість обґрунтування висновків та рекомендацій, розрахунок економічного ефекту від впровадження. Повідомлення, чи відбулась апробація або впровадження результатів дослідження, у якій організації.

6. **Оформлення випускної роботи.** Відповідність вимогам стандарту в оформленні тексту, посилань, списку літератури, таблиць, рисунків.

Основними умовами одержання оцінки є такі:

90–100 балів: Випускна кваліфікаційна дипломна робота виконана вчасно, самостійно, забезпечує повне розкриття теми. Вірно визначено предмет, об'єкт дослідження. Мета та завдання чітко окреслені та реалізовані

у дослідженні. Автор використовує сучасні аналітичні та методологічні інструментарії. Робота характеризується високою якістю і глибиною теоретико-методичного аналізу, критичного огляду літературних джерел, наявністю наукової проблематики. Узагальнення і висновки базуються на якісно опрацьованій статистичній інформаційній базі, що дозволяє чітко визначити авторську позицію. Представлені рекомендації автора мають практичну цінність, містять розрахунки показників економічної ефективності. У роботі розроблені суттєві аспекти впровадження рекомендацій.

Відгук і рецензія позитивні. Доповідь аргументована, проілюстрована бездоганно оформленими наочними матеріалами, свідчить про формулювання власної думки студента щодо предмету дослідження та є логічною і повною. Відповіді на питання правильні та стислі.

85–89 балів: Випускна кваліфікаційна дипломна робота виконана вчасно, теоретичні узагальнення та висновки аналітичної частини в основному правильні. Проте, існують несуттєві недоліки у виявленні логічності зв'язку заходів, що пропонуються для вирішення проблем за допомоги проведеного аналізу статистичних та фактичних матеріалів, обґрунтування та розрахунків ефективності запропонованих рішень, що впливає на глибину особистого аналізу студентом фактичної інформації. Застосування сучасного аналітичного інструментарію обмежено. Подані у роботі авторські пропозиції не містять повною мірою аналітичного обґрунтування економічної доцільності їх реалізації.

Відгук і рецензія позитивні, але мають окремі зауваження до роботи. Доповідь насичена фактичною інформацією, що відображає відповідні результати проведеного дослідження. Відповіді на питання правильні, але не завжди повні та конкретні.

75–84 балів: Випускна кваліфікаційна дипломна робота виконана вчасно, теоретичні узагальнення та висновки аналітичної частини в основному правильні. Проте відсутній самостійний аналіз статистичних та

фактичних матеріалів, обґрунтування та розрахунків ефективності запропонованих рішень, що впливає на глибину особистого аналізу студентом фактичної інформації. Застосування сучасного аналітичного інструментарію занадто обмежено. Подані у роботі авторські пропозиції не містять повною мірою аналітичного обґрунтування.

Відгук і рецензія переважно позитивні, але мають окремі зауваження до роботи. Доповідь побудована на фактах, що відображають відповідні результати проведеного дослідження. Відповіді на питання неповні.

70–74 балів: Тема роботи в основному розкрита, але мають місце недоліки змістовного характеру. Теоретико-аналітична частина та пропозиції обґрунтовано непереконливо, відсутні розрахунки, що дозволяють аргументувати зроблені авторські узагальнення та висновки. Є зауваження щодо логічності та послідовності викладеного матеріалу, який носить переважно описовий характер. Робота недбало оформлена.

Доповідь прочитана за текстом, студент не володіє окремими питаннями теми, не всі відповіді на запитання правильні чи повні. Наочні матеріали не повною мірою відображають зміст виконаної роботи.

60–69 балів: Тема роботи не зовсім розкрита, мають місце недоліки змістовного характеру. Теоретико-аналітична частина та пропозиції обґрунтовано непереконливо, відсутні розрахунки, що дозволяють аргументувати зроблені авторські узагальнення та висновки. Є зауваження щодо логічності та послідовності викладеного матеріалу, який носить переважно описовий характер. Робота недбало оформлена.

Доповідь прочитана за текстом, студент не володіє окремими питаннями теми, усі відповіді на запитання неповні. Наочні матеріали не повною мірою відображають зміст виконаної роботи.

35–59 балів: Відсутня логіка у побудові структури дослідження. У роботі відсутнє розуміння мети, завдань, предмету дослідження. Назви окремих розділів не відповідають їх змісту. Теоретичний аналіз та визначення стану процесів, що є предметом розгляду мають копіляційний

характер, відсутні посилання на використані літературні джерела. Відсутні самотійність суджень у запропонованих рекомендаціях і пропозиціях. Представлений статистичний матеріал є застарілим. Робота оформлена з суттєвими недоліками.

Доповідь не відображає зміст виконаної роботи, більшість відповідей на питання неправильні, студент не володіє предметом дослідження. Наочні матеріали до захисту роботи відсутні.

Робота до захисту не допускається –1–34 балів: Роботу подано з порушенням строків, установлених регламентом. Відгук наукового керівника негативний. Тему роботи своєчасно не було затверджено наказом університету. Студент не володіє поданим матеріалом, не орієнтується у предметі дослідження. Порушена логіка представленого матеріалу. Назви розділів не відповідають змісту. Змістовне наповнення розділів не пов'язано між собою. Оформлення роботи не відповідає вимогам.

Оцінювання випускних кваліфікаційних дипломних робіт у системі ECTS (бакалаври) повинно здійснюватися призначеною Державною екзаменаційною комісією на основі консенсусу.

ДОДАТКИ

Додаток А
Зразок титульного аркушу

Форма № 24

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Факультет міжнародного туризму та економіки
Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної дипломної роботи
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ
ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

Виконала: студентка IV курсу, групи МТЕз-419
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Григоренко О.М.

(прізвище та ініціали)

Керівник Кукліна Т.С.

(прізвище та ініціали)

Рецензент Конох А.П.

(прізвище та ініціали)

Запоріжжя – 2022

Додаток Б

Приклад оформлення завдання на кваліфікаційну дипломну роботу

Форма № 25

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Інститут, факультет Міжнародного туризму та економіки
Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
Ступінь вищої освіти Перший (бакалаврський) рівень
Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр і назва)
Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри МТ

В.М.Зайцева

«01» вересня 2022 року

ЗАВДАННЯ НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Григоренко Олени Миколаївни

(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи Аналіз якості готельних послуг на прикладі готелю «Соборний»
керівник роботи (проекту) Кукліна Т.С., к.е.н., доц.,
затвердженні наказом вищого навчального закладу від «14» листопада 2023 року
№ 241
2. Строк подання студентом роботи (проекту) 23.05.2023 р.
3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні результати наукових
праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, вітчизняні нормативно-правові та
нормативні документи, статистичні дані Державної служби статистики та Головного
управління статистики в Запорізькій області, матеріали неурядових вітчизняних та
зарубіжних організацій, дані спеціалізованих періодичних видань з питань розвитку
ринку готельних послуг, результати проведеного автором дослідження.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно
розробити)
Розділ 1. Теоретичні аспекти організації праці персоналу ресторанного
підприємства
Розділ 2. Аналіз рівня організації праці персоналу на підприємстві громадського
харчування кафе-кондитерська «О'Сасао»
Розділ 3. Шляхи підвищення рівня організації праці та ефективності використання
персоналу на підприємстві громадського харчування
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
9 рисунків, 19 таблиць

6. Консультанти розділів дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Кукліна Т.С., к.е.н., доц.	1.11.2022	2.11.2022
2	Кукліна Т.С., к.е.н., доц.	3.01.2023	15.01.2023
3	Кукліна Т.С., к.е.н., доц.	16.02.2023	1.02.2023
Нормо-контроль	Мамотенко Д.Ю., к.е.н., доц.		

7. Дата видачі завдання 01.10.2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту		виконано
2	Вивчення літературних джерел		виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу		виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу		виконано
5	Виконання першого розділу		виконано
6	Виконання другого розділу		виконано
7	Виконання третього розділу		виконано
8	Формування висновків та рекомендацій		виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи		виконано
10	Перевірка роботи керівником		виконано
11	Одержання відгуку та рецензії		виконано
12	Попередній захист бакалаврської роботи		виконано
13	Подання роботи на кафедру		виконано
14	Захист кваліфікаційної дипломної роботи		виконано
15			виконано

Студентка

(підпис)

Григоренко О.М.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

Кукліна Т.С.
(прізвище та ініціали)

Додаток В
Приклад оформлення реферату

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. У сучасних умовах господарювання особливої актуальності набуває питання раціональної організації праці персоналу. Вчасно отримати інформацію про недоліки у роботі працівників, втрати робочого часу, погіршення продуктивності праці, виявити причини та визначити заходи щодо їх усунення дозволяє система аналізу організації праці. Проте, потребують дослідження питання раціонального забезпечення підприємств громадського харчування трудовими ресурсами, формування дієвого мотиваційного механізму, обґрунтування шляхів підвищення рівня організації праці.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є розробка практичних рекомендацій щодо підвищення рівня організації праці персоналу на підприємстві громадського харчування. Виходячи з поставленої мети, виконано такі **завдання**: розглянуто теоретичні аспекти організації праці персоналу ресторанного підприємства; проаналізовано рівень організації праці на підприємстві громадського харчування в кафе-кондитерській «О'Сасао»; проаналізовано використання персоналу в кафе-кондитерській «О'Сасао»; розроблено заходи щодо підвищення рівня організації праці та ефективності використання персоналу в кафе-кондитерській «О'Сасао».

Об'єктом дослідження є персонал підприємства, що надає послуги харчування.

Предметом дослідження є комплекс теоретичних, методичних і практичних аспектів вдосконалення організації праці персоналу підприємства громадського харчування.

Методи дослідження: описовий, аналітичний, метод логічного і порівняльного аналізу, системний аналіз, графічний.

Інформаційну базу дослідження становлять наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених із зазначеної проблеми, законодавчі та нормативні акти України, аналітична інформація про підприємство, спеціалізовані періодичні видання та наукові публікації, матеріали про методи оцінки рівня організації праці персоналу.

Практичне значення. Науково-теоретичні положення, які представлені в кваліфікаційній дипломній роботі стосуються вдосконалення організації праці персоналу, потребують практичного впровадження в роботі діючого підприємства кафе-кондитерська «О'Сасао». Результати дипломного дослідження, висновки та рекомендації знайшли застосування у практиці управління підприємствами ресторанного господарства м. Запоріжжя, зокрема: кафе-кондитерська «О'Сасао» (довідка впровадження № 12 від 20.05.2023 р.). Запропоновані теоретичні положення щодо організації праці на підприємствах ресторанного господарства використовуються в навчальному процесі в Національному університеті «Запорізька політехніка» під час підготовки методичного забезпечення та викладання дисциплін «Технологія ресторанної справи» та «Організація ресторанного господарства».

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Основні результати, викладені в кваліфікаційній дипломній роботі, доповідалися й обговорювалися на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2020. Факультет міжнародного туризму та економіки» (19-23 квітня 2020 р.) та на Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку» (м. Умань, 28-29 жовтня 2021 р.) за результатами яких опубліковано тези доповіді.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (62 найменування). Загальний обсяг роботи становить 92 сторінки, основний

зміст роботи викладено на 76 сторінках. Робота містить 19 таблиць та 8 рисунків.

АНОТАЦІЯ

Григоренко О.М. Аналіз організації праці персоналу підприємств громадського харчування.

У роботі розглянуто теоретичні аспекти організації праці персоналу ресторанного підприємства. Визначено підходи до раціональної організації праці та показники ефективності використання персоналу. Проаналізовано рівень організації праці персоналу на підприємстві громадського харчування кафе-кондитерська «О'Сасао». Наведена організаційно-економічна характеристика підприємства, проаналізована кадрова політика та організація праці в кафе-кондитерська «О'Сасао». Розроблено шляхи підвищення рівня організації праці та ефективності використання персоналу на підприємстві громадського харчування через розробку заходів та автоматизацію в управлінні.

Ключові слова: ресторанне господарство, оцінка, персонал, конкурентоспроможність, якість, відповідальність, пропозиція, споживач, управління, організація праці, кадровий потенціал.

ANNOTATION

Grigorenko O.M. Analysis of the organization of work of the personnel of public catering enterprises.

Theoretical aspects of the organization of work of the personnel of the restaurant enterprise are considered in the work. Approaches to the rational organization of labor and indicators of staff efficiency are identified. The level of organization of staff work at the catering and confectionery "O'Cacao" was analyzed. The organizational and economic characteristics of the enterprise are

given, the personnel policy and the organization of work in the cafe-confectionery "O'Cacao" are analyzed. Ways to increase the level of work organization and efficiency of staff use in the catering enterprise through the development of measures and automation in management have been developed.

Keywords: restaurant, evaluation, staff, competitiveness, quality, responsibility, supply, consumer, management, labor organization, human resources.

Додаток Г

Приклад оформлення списку скорочень

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

див. – дивись

ДСТУ – Державний стандарт України

грн. – гривня

ЗМІ – засоби масової інформації

ін. – інше

кг – кілограм

км – кілометр

млн. – мільйон

пр-т – проспект

р. – рік

рис. – рисунок

ст. – стаття

т.д. – так далі

табл. – таблиця

тис. – тисяча

Додаток Д
Приклад оформлення змісту
ЗМІСТ

ВСТУП	10
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА	13
1.1. Сутність категорій трудові ресурси, кадри та персонал ресторанного підприємства	13
1.2. Підходи до раціональної організації праці персоналу ресторанного підприємства	17
1.3. Показники ефективності використання персоналу	22
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РІВНЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ НА ПІДПРИЄМСТВІ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ КАФЕ-КОНДИТЕРСЬКА «О'САСАО»	29
2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства «О'Сасао»	29
2.2. Аналіз кадрової політики підприємства «О'Сасао»	34
2.3. Аналіз організації праці персоналу на підприємстві «О'Сасао»	39
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ПЕРСОНАЛУ НА ПІДПРИЄМСТВІ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ	46
3.1. Розробка заходів щодо підвищення ефективності використання персоналу	46
3.2. Удосконалення автоматизації управління персоналом в кафе «О'Сасао»	52
ВИСНОВКИ	73
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	78

Додаток Є
Приклад оформлення вступу

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах господарювання особливої актуальності набуває питання раціональної організації праці персоналу. Достатня забезпеченість підприємств необхідними трудовими ресурсами, їхнє раціональне використання, високий рівень продуктивності праці мають велике значення для підвищення ефективності функціонування будь-якого підприємства. Вчасно отримати інформацію про недоліки у роботі працівників, втрати робочого часу, погіршення продуктивності праці, виявити причини та визначити заходи щодо їх усунення дозволяє система аналізу організації праці.

Раціональна організація праці персоналу відіграє важливу роль у підвищенні ефективності суспільного виробництва та рівня життя населення. Тому від того, наскільки раціонально він сформований, багато в чому залежить економічний потенціал кожного виду економічної діяльності, темпи його розвитку, зростання соціального і культурного рівня життя найманих працівників та роботодавців, становлення повноцінних відносин соціального партнерства. Актуальність раціонального використання персоналу визначається ще й тим, що в умовах перевищення пропозиції робочої сили над попитом, низької вартості робочої сили, її невідповідності реальній вартості, наявності значних масштабів нерегламентованої зайнятості важливого значення набуває виявлення резервів підвищення ефективності використання зайнятих у всіх видах економічної діяльності.

Важливість проблеми вдосконалення організації праці обумовлює постійну увагу до цієї теми вчених економістів в Україні і за її межами. Суттєвий внесок у дослідження значення організації праці та пошук шляхів її вдосконалення внесли відомі вчені: А.Г. Бабенко, О.А. Бугуцький, Д.П. Богиня, В.В. Вітвіцький, В.С. Дієсперов, О.І. Здоровцов,

В.Ф. Машенков, М.Г. Назаров та ін. Розвитком теорії раціональної організації праці у західній літературі займалися Б. Сей та Ф. Бастіа. Пізніше Д. Кларком сформульована теорія граничної продуктивності факторів, на якій заснована сучасна західна теорія продуктивності праці. Подальший розвиток цієї теорії пов'язаний з працями Д. Кендріка, Е. Денісона, Р. Солоу та ін.

Незважаючи на значний обсяг проведених попередніх досліджень, ряд теоретичних і практичних питань є невирішеними. Високий динамізм соціально-економічних та політичних чинників розвитку сфери виробництва вносить постійні корективи у формування та використання трудових затрат. Потребують дослідження питання раціонального забезпечення підприємств громадського харчування трудовими ресурсами, формування дієвого мотиваційного механізму, обґрунтування шляхів підвищення рівня організації праці. Наукова і практична важливість указаних питань обумовили вибір теми кваліфікаційної дипломної роботи.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є розробка практичних рекомендацій щодо підвищення рівня організації праці персоналу на підприємстві громадського харчування.

Відповідно до поставленої мети в роботі поставлено такі завдання:

- розглянути теоретичні аспекти організації праці персоналу ресторанного підприємства;
- проаналізувати рівень організації праці на підприємстві громадського харчування в кафе-кондитерської «О'Сасао»;
- проаналізувати використання персоналу в кафе-кондитерській «О'Сасао»;
- розробити заходи щодо підвищення рівня організації праці та ефективності використання персоналу в кафе-кондитерській «О'Сасао».

Об'єктом дослідження є персонал підприємства, що надає послуги харчування.

Предметом дослідження є комплекс теоретичних, методичних і

практичних аспектів вдосконалення організації праці персоналу підприємства громадського харчування.

Методи дослідження – описовий, аналітичний, метод логічного і порівняльного аналізу, системний аналіз, графічний.

Інформаційною базою дослідження виступали дані річних звітів і фінансова звітність підприємства кафе-кондитерська «О'Сасао».

Теоретичною основою роботи є наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених із зазначеної проблеми, законодавчі та нормативні акти України, аналітична інформація про підприємство, спеціалізовані періодичні видання та наукові публікації, матеріали про методи оцінки рівня організації праці персоналу.

Практичне значення. Науково-теоретичні положення, які представлені в кваліфікаційній дипломній роботі стосуються вдосконалення організації праці персоналу, потребують практичного впровадження в роботі діючого підприємства кафе-кондитерська «О'Сасао». Запропоновані теоретичні положення щодо організації праці на підприємствах ресторанного господарства використовуються в навчальному процесі в Національному університеті «Запорізька політехніка» під час підготовки методичного забезпечення та викладання дисциплін «Технологія ресторанної справи» та «Організація ресторанного господарства».

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Основні результати, викладені в кваліфікаційній дипломній роботі, доповідалися й обговорювалися на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2020. Факультет міжнародного туризму та економіки» (19-23 квітня 2020 р.) та на Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку» (м. Умань, 28-29 жовтня 2021 р.) за результатами яких опубліковано тези доповіді.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел. Загальний

обсяг дипломної роботи 77 стор., на яких наведено 8 рисунків та 19 таблиць.
Список використаних джерел налічує 42 найменування.

Додаток Ж

Приклади оформлення бібліографічних посилань згідно ДСТУ 8302:2015 «Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання»

Характеристика джерела	Приклади складання
Книги: Один автор	Шелеметьєва Т. В. Теоретичні та прикладні аспекти управління розвитком туризму в Україні : монографія. Запоріжжя, 2019. 350 с.
Два автори	Белікова М. В., Зайцева В. М. Перспективи розвитку історико-культурних заповідників України в туристичній сфері. LAP LAMBERT Academic Publishing, 2018. 141 с.
Три автори	Кукліна Т. С., Каптюх Т. В., Прусс В. Л. Ресторанна справа : технологія та організація послуг : навчальний посібник. Запоріжжя : Просвіта, 2018. 392 с
Більше трьох авторів	Управління рекреаційними територіями : монографія. О. М. Гаркуша, В. В. Горлачук, І. М. Песчанська та ін. Миколаїв : Іліон, 2010. 235 с.
Без автора	Туристична галузь України в період євроінтеграції: теоретичний аспект : монографія / колектив авторів ; за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої . Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2021. 183 с.
Статті: Один автор	Віндюк А. В. Спортивно-оздоровча анімація: види, функції, особливості організації. <i>Наукові записки</i> . Серія: Педагогічні науки 2020. Випуск 190. С. 15-19.
Два автори	Гурова Д. Д., Зайцева В. М. Крафтовий пивний туризм. <i>Науковий вісник Херсонського державного університету</i> . Серія «Географічні науки». Вип. 9. 2018. С. 227-232.
Більше трьох авторів	Tsviliy S., Gurova D., Bulatov S. Reserves for reduction of labor capacity of hotel and restaurant product and their effective use in the enterprise personnel management system. <i>Інфраструктура ринку</i> . 2020. № 47. С. 123-128.
Тези доповідей	Журавльова С. М., Кукліна Т. С. Інноваційна діяльність в готельному бізнесі. <i>Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку</i> : збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції, 28-29 жовтня 2020 р. Умань : ВПЦ «Візаві», 2020. С. 104-106.
Законодавчі та нормативні документи	Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2015. 98 с.
	Про вищу освіту : Закон України від 05.09.2016 р. № 2145-VIII. Голос України. 2016. 27 верес. (№ 178-179). С. 10-22.
	Про освіту : Закон України від 01.07.2014 р. № 1556-VII. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1556-20 (дата звернення: 15.11.2020).
	Про внесення змін до Закону України «Про туризм» : Закон України від 18.11.2003 р. № 1282- IV. http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1282-15 .
Багатотомні видання	Інтелектуальна власність в Україні: правові засади та практика / за заг. ред. О. Д. Святоцького. Київ : Ін Юре, 1999. Т. 2. 260 с.
Стандарти	ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. КЛАСИФІКАЦІЯ ГОТЕЛІВ [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ, 2004. 16 с.
Автореферати дисертацій	Журавльова С. М. Стратегічне управління підприємством готельного господарства : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04. Харків, 2015. 23 с
Електронні ресурси	Tsviliy S., Gurova D., Zhuravlova S. Coronavirus priorities in marketing management of microenterprises in the hospital field. Електронний науково-практичний журнал «Інфраструктура ринку». Одеса : ПУ «Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій; ВД «Гельветика», 2021. №52/2021. С. 120-125. URL: http://www.market-infr.od.ua/uk/52-2021 (дата звернення: 15.11.2021).
	Конституція України: Закон від 28.06.1996 №254к/96-ВР. База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show (дата звернення: 08.02.2019).

Додаток 3

Мовні засоби, які використовуються при цитуванні та переказі використаних джерел

ЦИТУВАННЯ	ПЕРЕКАЗ
К. писав / пише: «...» Як пише / писав К.: «...» Як твердив ще К.: «...» Як підкреслює К.: «...» Згідно з К.: «...» Згідно з уявленнями К.: «...» За словами К.: «...» На думку К.: «...» К. гадає, що «...» Як справедливо зазначив К.: «...» К. вважає, що в цьому віці «...» К. зазначав з цього приводу, що «...» К. так характеризує ... : «...» «..., – зазначає К., – ...» «..., – читаємо у К., – ...» «..., – резюмує К., – ...» Як не згадати слова К.: «...» Можна навести такі слова видатного педагога: «...» У К. знаходимо таку цитату: «...» Причину такої ситуації К. бачить у тому, що «...» К., проте, відстоює іншу точку зору, згідно з якою «...»	К. вважав / стверджував, що... К. гадав, що... К. стверджував, що... К. вказує на... Автор наголошує на... К. виділяє / зазначає / гадає / підкреслює / пропонує / рекомендує / розрізняє / стверджує / вважає, що... За К., ... За словами К., ... На думку К., ... З точки зору К., ... Згідно з К. / концепцією авторів, ... К. вбачає головну причину ... в ... К. дійшов висновку, що... У цій статті автор доходить висновку, що... Якщо йти за К., то... К. зазначав / зазначає з цього приводу, що ... К. У своїй книзі «...» зазначає, що ...

Додаток К
Приклад рецензії та відгука

РЕЦЕНЗІЯ
на кваліфікаційну дипломну роботу бакалавра
факультету міжнародного туризму та економіки
Національного університету «Запорізька політехніка»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (ОП «Готельно-ресторанна справа»),
гр. МТЕ-419
Позняк Олесі Вадимівни

Тема «АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ
ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ»

Організація праці підприємства громадського харчування – це спосіб поєднання безпосередніх виробників із засобами виробництва з метою створення сприятливих умов для одержання високих кінцевих соціально-економічних результатів. Організація праці підприємства громадського харчування є об'єктивною необхідністю і невід'ємним складником трудової діяльності людини. Вона має сприяти вдосконаленню всіх процесів праці, виробничих структур для досягнення найвищої ефективності суспільного виробництва. В ресторанному господарстві необхідне удосконалення форм розподілу праці та впровадження досягнень науково-технічного прогресу.

У даній роботі Позняк О.В. розглянуто теоретичні аспекти організації праці персоналу ресторанного підприємства; проаналізовано рівень організації праці на підприємстві громадського харчування в кафе-кондитерської «О'Сасао»; розроблено заходи щодо підвищення рівня організації праці та ефективності використання персоналу в кафе-кондитерській «О'Сасао».

Запропоновані теоретичні положення щодо організації праці на підприємствах ресторанного господарства використовуються в навчальному процесі в Національному університеті «Запорізька політехніка» під час підготовки методичного забезпечення та викладання дисциплін «Технологія ресторанної справи» та «Організація ресторанного господарства».

Дипломна робота супроводжується таблицями, графіками, розрахунками і відповідає встановленим вимогам. Автором опрацьована достатня кількість спеціальної зарубіжної і вітчизняної літератури, у т.ч. законодавча база.

Дипломна робота Позняк О.В. виконана згідно вимогам і заслуговує оцінки «відмінно».

Рецензент, д.пед.н., професор

А.П. Конох

ВІДГУК
на кваліфікаційну дипломну роботу бакалавра
факультету міжнародного туризму та економіки
Національного університету «Запорізька політехніка»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (ОП «Готельно-ресторанна справа»),
гр. МТЕ-419
Позняк Олесі Вадимівни

Тема «АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ
ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ»

Кваліфікаційна дипломна робота виконана Позняк О.В. на актуальну тему. Специфіка праці фахівців ресторанного господарства визначається тим, що створюючи продукт, вони безпосередньо беруть участь у процесах виробництва, реалізації та організації споживання. Ці затрати праці взаємопов'язані та взаємообумовлені, вони характеризують не тільки зміст праці фахівців цієї галузі, але й місце її в господарстві країни. Актуальність раціонального використання персоналу визначається ще й тим, що в умовах перевищення пропозиції робочої сили над попитом, низької вартості робочої сили, її невідповідності реальній вартості, наявності значних масштабів нерегламентованої зайнятості важливого значення набуває виявлення резервів підвищення ефективності використання зайнятих у всіх видах економічної діяльності.

Позняк О.В. в роботі поставлена мета, яка підпорядковує в собі розробку практичних рекомендацій щодо підвищення рівня організації праці персоналу на підприємстві громадського харчування. В ході дослідження було досягнуто завдяки застосуванню загальнонаукових методів: описовому, аналітичному, методу логічного і порівняльного аналізу, системному аналізу, графічному.

Позняк О.В. достатньо обґрунтувала вибір предмету, об'єкту і мети дослідження. В роботі подані ґрунтовні висновки та пропозиції щодо організації та раціоналізації праці персоналу в кафе-кондитерській.

Дипломна робота є цілісною та завершеною працею. Робота має логічно побудовану структуру та в повній мірі відповідає поставленій меті.

Дипломна робота супроводжується схемами, таблицями, графіками, розрахунками і відповідає встановленим вимогам. Позняк О.В. опрацьована достатня кількість спеціальної зарубіжної і вітчизняної літератури, у т.ч. законодавча база.

Розробка теми проведена досить глибоко і кваліфіковано, має практичне значення і засвідчує високий рівень підготовки для роботи за фахом.

Керівник роботи
к.е.н., доц.

Т.С. Кукліна

Додаток Л

Приклад оформлення довідки про впровадження результатів досліджень

Довідка *

№ _____

від _____ р.

про впровадження результатів досліджень за кваліфікаційною дипломною роботою Іващенко А.В. здобувача вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Якість надання послуг – це складний, важко регульований, але важливий аспект сучасного готельного господарства. Приймаючи до уваги, що сам продукт готельного господарства є нетиповим в порівнянні зі звичайними товарами, з якими ми кожного дня зустрічаємося в побуті, для його виробництва потрібні спеціальні умови, та кожного разу одна й та сама послуга подається індивідуально для кожного, стандартизація якості та її підтримка і контроль, є важливою складовою успішного розвитку як одного суб'єкту готельного господарства України так і всього ринку в цілому. Тому обрана тема на сьогодні є актуальною.

У кваліфікаційній дипломній роботі бакалавра групи МТЕ-419 факультету міжнародного туризму та економіки Національного університету «Запорізька Політехніка» Іващенко Андрія Валерійовича на тему: «Удосконалення якості послуг готельного підприємства» запропоновано конкретні рекомендації щодо удосконалення якості готельних послуг. Зокрема, пропозиції з надання послуг Wi-Fi в номерах, або холі готелю «Студентський готель», м. Запоріжжя.

Практичну цінність мають рекомендації щодо підвищення якості обслуговування в готельних номерах. Всі пропозиції будуть враховані в практичній діяльності готелю «Студентський готель», м. Запоріжжя.

Директор

Петренко В.О.

* – на фірмовому бланку підприємства

Додаток М

*Приклад заповнення форми опису роботи бакалавра згідно стандарту
метаданих Дублінське ядро*

DC.Title		uk	Формування асортименту послуг готельного комплексу
DC.Title		en	Developing the Range of Services at the Hotel Complex
DC.Title		ru	Формирование ассортимента услуг отельного комплекса
DC.Title.Alternative			
DC.Creator.PersonalName		uk	Півень, Валерія Денисівна
DC.Creator.PersonalName		en	Piven, Valeriya D.
DC.Creator.PersonalName		ru	Пивень, Валерия Денисовна
DC.Contributor.Author.ORCID	ISO27729		
DC.Contributor.Author.ORCID	ISO27729		
DC.Subject		uk	готельний комплекс
DC.Subject		uk	продуктовий асортимент
DC.Subject		uk	якість обслуговування
DC.Subject		uk	додаткова послуга
DC.Subject		uk	індустрія гостинності
DC.Subject		uk	споживач
DC.Subject		en	hotel complex
DC.Subject		en	product range
DC.Subject		en	quality of service
DC.Subject		en	additional service
DC.Subject		en	hospitality industry
DC.Subject		en	consumer
DC.Subject		ru	отельный комплекс
DC.Subject		ru	продуктовый ассортимент
DC.Subject		ru	качество обслуживания
DC.Subject		ru	дополнительная услуга
DC.Subject		ru	индустрия гостеприимства
DC.Subject		ru	потребитель
DC.Description.tableOfContents			1 Теоретичні основи формування асортименту послуг в підприємствах готельного господарства. 2 Аналіз діяльності з надання асортименту послуг готельним комплексом «Панська хата». 3 Формування продуктового асортименту готельного комплексу «Панська хата» на основі розширення пропозиції додаткових послуг.
DC.Description.Abstract		uk	У роботі розглянуто теоретичні основи формування асортименту послуг в підприємствах готельного господарства. Проведено аналіз діяльності з надання асортименту послуг готельним комплексом «Панська Хата». Розроблено механізм формування продуктового асортименту готельного комплексу на основі розширення пропозиції додаткових послуг.

DC.Description.Abstract		en	The paper considers the theoretical foundations of the formation of the range of services in the hotel industry. An analysis of the activities for the provision of services by the hotel complex "Panska Khata". The mechanism of formation of the product range of the hotel complex on the basis of expansion of the offer of additional services is developed.
DC.Description.Abstract		ru	В работе рассмотрены теоретические основы формирования ассортимента на предприятиях гостиничного хозяйства. Проведен анализ деятельности по предоставлению ассортимента гостиничным комплексом «Панська Хата». Разработан механизм формирования продуктового ассортимента гостиничного комплекса на основе расширения предложения дополнительных услуг.
DC.Publisher			Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
DC.Publisher.CorporateName			Національний університет «Запорізька політехніка»
DC.Publisher.E-mail			kafedra_tgrb@zp.edu.ua
DC.Publisher.Address			69063, Запоріжжя, вул. Жуковського, 64
DC.Contributor.Other		uk	Цвілій Сергій Миколайович
DC.Contributor.Other		en	Tsviliy Sergiy M.
DC.Contributor.Other		ru	Цвилый Сергей Николаевич
DC.Date.Issued	ISO8601		2020
DC.Type			Бакалаврська робота
DC.Format	IMT		application/pdf
DC.Language			ukr
DC.Identifier.Citation			Півень В.Д. Формування асортименту послуг готельного комплексу / В.Д. Півень. - Запоріжжя, 2022. – 88 с.

Додаток Н

Орієнтовна тематика кваліфікаційних дипломних робіт спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

1. Застосування інноваційних технологій бронювання у діяльності готелю.
2. Організація діяльності концептуального ресторану.
3. Удосконалення матеріально-технічного та продовольчого постачання закладу ресторанного господарства.
4. Інноваційні технології рекламної компанії закладу готельно-ресторанного бізнесу.
5. Організація закладу готельно-ресторанного бізнесу у зимовій курортній зоні.
6. Організація закладу готельно-ресторанного бізнесу для сімейного відпочинку.
7. Удосконалення організації обслуговування в закладі готельно-ресторанного бізнесу.
8. Управління якістю надання послуг в закладі готельно-ресторанного бізнесу.
9. Удосконалення організації надання послуг на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу.
10. Особливості організації служби бронювання і розміщення готельного підприємства.
11. Особливості організації служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства.
12. Автоматизація технологічних процесів готельних послуг.
13. Управління конкурентоспроможністю підприємства.
14. Формування іміджу підприємства.
15. Сучасні технології у забезпеченні якості комплексного обслуговування споживачів в ресторані.
16. Вдосконалення виробничої програми ресторану відповідно до сучасних вимог індустрії гостинності.
17. Логістичні підходи до управління товарно-матеріальним забезпеченням готельного комплексу.
18. Удосконалення технологій обслуговування споживачів у залі ресторану.
19. Шляхи підвищення ефективності діяльності підприємств ресторанного господарства.
20. Шляхи підвищення ефективності діяльності підприємств готельного господарства.
21. Бізнес-план диверсифікації послуг готелю (ресторану).
22. StartUp- готелю (за типами, концепціями, локаціями).
23. StartUp-ресторану (за форматами, концепціями, локаціями).
24. Брендинг готелю (ресторану).

25. Мотиваційний механізм діяльності готелю (ресторану).
26. Система креативного менеджменту готелю (ресторану).
27. Комунікаційна діяльність готелю (ресторану).
28. Інформаційні технології просування послуг готелю.
29. Система управління якістю послуг готелю (ресторану).
30. Івент-менеджмент готелю (ресторану)
31. Організація матеріально-технічного забезпечення готелю (ресторану).
32. Бенчмаркінг діяльності готелю (ресторану).
33. PR-технології готелю (ресторану).
34. Комплекс маркетингу готелю (ресторану).
35. Позиціювання готелю (ресторану).
36. Онлайн-репутація готелю (ресторану).
37. Інтернет-маркетинг готелю (ресторану).
38. Організація послуг харчування відвідувачів в закладі ресторанного господарства.
39. Аналіз особливостей ресторанного обслуговування споживачів в торгівельно-розважальних комплексах.
40. Етапи створення кав'ярні (кафе, ресторану, їдальні тощо).
41. Закономірності функціонування ринку готельних (ресторанних) послуг в _____ області.
42. Технологія та організація обслуговування в готелі (ресторані).
43. Особливості глемпінгу в Україні та світі.
44. Готельний бізнес: сучасний стан та тенденції розвитку.
45. Ресторанний бізнес: сучасний стан та тенденції розвитку.
46. Сучасні тенденції формування нових гастрономічних маршрутів Україною.
47. Українська національна кухня.
48. Діяльність мережі ресторанів (готелів) в Україні.
49. Особливості організації роботи ресторану (готелю) в період дій непоборної сили.
50. Еко-тренди в галузі гостинності.