

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет «Запорізька політехніка»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання кваліфікаційної дипломної роботи
для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна
справа»

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
для всіх форм навчання

2020

Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної дипломної роботи для здобувачів другого (магістерського) 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.: А.В. Віндюк, Т.В. Шелеметьєва, В.М. Зайцева, О.М. Корнієнко, Д.Ю. Мамотенко, С.В. Гресь-Євреїнова, С.М. Цвілий, С.М. Журавльова – Запоріжжя: НУЗП, 2020. – 61 с.

Укладачі: А.В. Віндюк, професор
Т.В. Шелеметьєва, професор
В.М. Зайцева, професор
О.М. Корнієнко, доцент
Д.Ю. Мамотенко, доцент
С.В. Гресь-Євреїнова, доцент
С.М. Цвілий, доцент
С.М. Журавльова, доцент.

Рецензент: В.М. Зайцева, проф.

Відповідальний за випуск: О.М. Корнієнко, доцент

Затверджено
на засіданні кафедри
Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Протокол № 1 від 14.08.2020

ЗМІСТ

Передмова	5
1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ	6
2. ОБОВ'ЯЗКИ ОСІБ ЗА ОРГАНІЗАЦІЮ ТА ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ	11
2.1. Обов'язки керівників кваліфікаційних дипломних робіт	11
2.2. Обов'язки студента-магістра	12
2.3. Обов'язки нормоконтролера	14
2.4. Вибір і затвердження теми кваліфікаційної дипломної роботи	15
3. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ	19
4. СТРУКТУРА КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ	21
5. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ ПОЯСНЮВАЛЬНОЇ ЗАПИСКИ	33
5.1. Побудова документа	33
5.2. Нумерація у кваліфікаційній дипломній роботі	35
5.3. Оформлення ілюстрацій	36
5.4. Оформлення таблиць	39
5.5. Оформлення формул	43
5.6. Оформлення додатків	45
6. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ДО ЗАХИСТУ ТА ПОПЕРЕДНЬОГО ЗАХИСТУ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ	46
Додаток А. Зразок заяви на затвердження теми кваліфікаційної дипломної роботи	48

Додаток Б. Титульний аркуш кваліфікаційної дипломної роботи	49
Додаток В. Завдання на кваліфікаційну дипломну роботу	50
Додаток Г. Реферат	52
Додаток Д. Зміст	54
Додаток Ж. Вступ	55
Додаток З. Відгук	58
Додаток К. Рецензія	59
Додаток Л. Довідка про впровадження результатів дослідження	61

ПЕРЕДМОВА

Метою методичних вказівок є надання практичної допомоги студентам (зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», рівень освіти другий (магістерський), галузь знань 24 «Сфера обслуговування») щодо написання, оформлення й захисту кваліфікаційних дипломних робіт.

Кваліфікаційна дипломна робота призначена для об'єктивного контролю ступеня сформованості умінь вирішувати типові завдання діяльності, які, в основному, віднесені до організаційної, управлінської та виконавської (технологічної, операторської) виробничих функцій.

Загальні вимоги до побудови, викладення та оформлення кваліфікаційних дипломних робіт розроблені відповідно до ДСТУ 3008-95 «Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення», чинного від 1.01.1996 р., і міжнародного стандарту 180 5966:1982. Для бібліографічного опису джерел використані чинні стандарти з бібліотечної та видавничої справи: ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 «Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання», ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання».

У процесі підготовки кваліфікаційної дипломної роботи студенти розвивають мислення, набувають навичок дослідницької роботи, демонструють рівень своєї фахової підготовки, що є певним звітом за весь період навчання.

Кваліфікаційна дипломна робота має бути актуальною і спрямованою на вирішення нагальних проблем готельно-ресторанного бізнесу. Вона виконується на завершальному етапі навчання та захищається на екзаменаційній комісії, яка присвоює випускнику відповідну кваліфікацію.

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

До написання кваліфікаційної дипломної роботи (КДР) допускаються студенти, які виконали всі вимоги навчального плану і успішно здали державні кваліфікаційні іспити.

До захисту кваліфікаційних дипломних робіт допускаються студенти, які в визначений термін виконали КДР і успішно пройшли попередній захист на кафедрі. Списки студентів, допущених до захисту кваліфікаційних дипломних робіт, подаються в Державну екзаменаційну комісію (ДЕК).

Кваліфікаційна дипломна робота – це кваліфікаційна робота, спрямована на те, щоб довести ДЕК, що її автор повністю сформувався як фахівець відповідного освітньо-професійного рівня і заслуговує присвоєння цієї кваліфікації. Для цього студент повинен у тексті випускної роботи підкреслити свій особистий внесок та ступінь самостійності, обґрунтувати використані методи досліджень та достовірність отриманих результатів. Таким чином, правильними повинні бути як по змісту, так і по формі пояснювальна записка, доповідь та презентація під час виступу в ДЕК.

КДР повинна відповідати таким вимогам:

- бути актуальною;
- мати мету та сформульовані задачі,
- сформувати наукову новизну;
- мати практичне значення;
- використовувати коректні та адекватні методи дослідження.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є розв'язання комплексу наукових і прикладних завдань відповідно до узагальненого об'єкта діяльності на основі застосування системи теоретичних знань і практичних навичок для вирішення конкретних завдань щодо вдосконалення управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства, ініціювання до впровадження інновацій у їх діяльність відповідно до узагальненого об'єкта діяльності магістра зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа».

Конкретні завдання КДР залежать від наукової спрямованості дослідження та обраного об'єкта.

Основними завданнями КДР є:

- систематизація та застосування теоретичних і практичних

знань для виконання робіт науково-дослідницького характеру;

– закріплення здобутих знань на основі адаптації моделей, методологічних підходів, практичного досвіду до умов реальної аналітики процесів, що відбуваються в готельному господарстві світу та України;

– оцінка розвитку готельного господарства України, пошук шляхів удосконалення функціонування підприємств готельного господарства для їх адаптації до сучасних умов, підвищення їх конкурентоспроможності.

Відповідно до вимог освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» під час виконання КДР студент повинен набути таких компетентностей:

- Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу в галузі готельно-ресторанного бізнесу.
- Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.
- Креативність, здатність до індивідуальної науково-дослідної діяльності.
- Здатність розробляти регіональні програми підтримки галузі, маркетингові стратегії для просування послуг у готельному та ресторанному господарствах.
- Здатність здійснювати комплексне оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі; вміння обґрунтувати необхідність застосування методів прогнозування і планування нововведень; здатність застосовувати сучасні методи дослідження інноваційного потенціалу готельно-ресторанних підприємств та оцінювати ефективність від їх впровадження.
- Знання етичних і нормативно-правових норм, що регулюють відносини людини з людиною, із суспільством і з навколишнім середовищем; використовувати нормативні і правові документи у сфері готельно-ресторанної справи; уміння здійснювати аналіз договорів різних видів у контексті регулювання підприємницької діяльності в галузі готельно-ресторанного бізнесу.
- Уміння впроваджувати прогресивні технології виробництва продукції у закладах готельного та ресторанного господарства.
- Здатність до використання концептуальних принципів стандартів сервісу в готельно-ресторанному бізнесі та забезпечення конкурентоспроможності його окремих об'єктів на основі досвіду

їх впровадження у світовій і вітчизняній практиці готельно-ресторанного бізнесу.

- Уміння застосовувати механізм та процес управління якістю послуг на підприємствах галузі готельного та ресторанного господарства; визначати критерії якості надання послуг, проводити претензійну роботу; визначати та задовольняти індивідуальний попит споживачів послуг, формувати інклюзивну програм відпочинку.
- Здатність впроваджувати методи реінжинірингу бізнес-процесів на підприємствах сфери готельного та ресторанного господарства, використовувати методи та інструментальні засоби структурного, функціонально-вартісного й імітаційного моделювання бізнес-процесів і формування рішень з їх реорганізації.
- Володіння базовими методами ціноутворення в готельно-ресторанному бізнесі; автоматичними економічними програмами розрахунків; навички в роботі АРМ фахівця в галузі готельно-ресторанного господарства.
- Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з контактними аудиторіями (стейкхолдерами).
- Здатність оцінювати вплив факторів внутрішнього та зовнішнього середовища на функціонування готельно-ресторанного підприємства для обґрунтування бізнес-проектів.
- Здатність до визначення стратегічних завдань у розвитку готельного і ресторанного бізнесу.

В ході написання роботи студент повинен отримати наступні результати:

- Знання передових концепцій, методів науково-дослідної та професійної діяльності в сфері гостинності.
- Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук.
- Здатність використовувати інноваційні методи і технології в сфері готельно-ресторанного бізнесу.
- Знання закономірностей, принципів та механізмів функціонування ринку готельних та ресторанных послуг.
- Здатність оцінювати кон'юнктуру ринку, інтерпретувати результати дослідження та прогнозувати напрями розвитку

суб'єкта підприємницької діяльності в сфері гостинності.

- Здатність здійснювати управління підприємством індустрії гостинності.
- Знання інноваційних форм обслуговування та надання додаткових послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.
- Здатність розробляти та реалізовувати проекти в сфері гостинності.
- Здатність застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.
- Здатність визначати основні вимоги до побудови системи організаційних, соціальних, інфраструктурних, технологічних та економічних інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.
- Знання системи управління охорони праці (СУОП); умови та характер праці; шляхів зменшення напруженості та важкості трудового процесу, заходів та засобів дотримання та поліпшення санітарно-гігієнічних умов праці.
- Знання категорії готелів всесвітньої кваліфікації; принципи обслуговування туристів в усіх категоріях готелів; категорії номерного фонду; комплектацію номерів; технології та організації процесу обслуговування споживачів у закладах готельного та ресторанного господарства; особливості організації обслуговування в індустрії гостинності.
- Знання стандартних методик моніторингу ринку послуг гостинності, методик досліджень ринку послуг, характеристик міжнародного ринку послуг гостинності, міжнародні готельні конфедерації, корпорації, асоціації, ланцюги, комплекси, міжнародні операційні ланцюги підприємств харчування, місце України на світовому ринку рекреаційних послуг.
- Вільно володіти державною мовою і використовувати її в професійній діяльності.
- Практикувати використання іноземної мови у професійній діяльності.
- Діяти у полікультурному середовищі.
- Використовувати комунікативні навички і технології.
- Демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття стратегічних рішень.
- Приймати рішення у складних і непередбачуваних умовах, що

потребує застосування нових підходів та методів прогнозування.

- Нести відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінювання стратегічного розвитку команди, формування ефективної кадрової політики.
- Демонструвати здатність саморозвиватися та самовдосконалюватися упродовж життя.
- Ініціювати інноваційні комплексні проекти, проявляти лідерство під час їх реалізації.
- Вміння проводити аналіз ситуацій; характеризувати специфіку готельно-ресторанних послуг; давати порівняльну характеристику методів збору первинної інформації; аналізувати ефективні заходи щодо попередження порушення прав споживачів; розуміє концепції захисту прав споживачів; поняття та механізм діяльності державного законодавства по захисту прав споживачів.
- Застосовувати набуті знання у практичній роботі закладів, що надають ресторанні і готельні послуги.
- Вміння проектувати систему корпоративного управління в компанії; використовувати інструменти ефективної взаємодії власників і менеджерів корпорації; створювати структуру внутрішньої документаційною системи корпоративного управління; оцінювати ефективність корпоративного управління в компанії; розробляти напрями підвищення існуючої системи корпоративного управління.
- Знання основних термінів професійної етики та дипломатичного протоколу; особливостей використання візитної картки; ділового та застільного етикету; знання етичних і правових норм, що регулюють відносини людини з людиною, із суспільством і з навколишнім середовищем; використовувати нормативні і правові документи у сфері готельно-ресторанної галузі та використовувати інформацію для професійної діяльності.

Науковий рівень роботи повинен відповідати освітньо-професійній програмі й свідчити про вміння автора самостійно здійснювати науковий пошук, визначати професійні завдання та добирати оптимальні методи і прийоми їх виконання.

Виконана КДР подається на перевірку керівнику кваліфікаційної дипломної роботи для перевірки і підпису. Далі роботу перевіряє нормоконтролер, який ставить підпис та допускає роботу до захисту. У випадку недодержання вимог, які обговорені в методичних

вказівках та недодержання загальних стандартів, робота не допускається до захисту.

Робота на нормоконтроль подається за місяць до захисту. У випадку недодержання часових рамок, робота з боку нормоконтролера, також може бути не допущена до захисту.

Після перевірки пояснювальної записки, керівник складає відгук про роботу студента над КДР.

КДР підписана керівником, надається для попереднього захисту в робочу комісію кафедри. Робоча комісія, як правило, працює на протязі 7 – 10 днів за місяць перед початком роботи ДЕК. Комісія кафедри складається з трьох-чотирьох викладачів, призначених завідуючим кафедрою.

Після розгляду КДР надають завідувачу кафедрою для додаткової перевірки і підпису.

У випадку, коли робоча комісія прийме рішення про невідповідність даної роботи існуючим вимогам і на цій підставі не допускає студента до захисту роботи, це питання розглядається на засіданні кафедри з участю студента і керівника роботи. Протокол засідання кафедри надається в деканат факультету.

Після позитивного рішення робочої комісії, кваліфікаційну дипломну роботу направляють на рецензію спеціалісту відповідного профілю. До рецензування залучаються фахівці, які працюють в галузі туризму (готельному та ресторанному бізнесі), а також представники професорсько-викладацького складу з інших кафедр.

Захист кваліфікаційної дипломної роботи проходить по черзі, відповідно складеному графіку. Список складається секретарем ДЕК з урахуванням бажань студентів, які захищаються.

2. ОБОВ'ЯЗКИ ОСІБ ЗА ОРГАНІЗАЦІЮ ТА ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

2.1. Обов'язки керівників кваліфікаційних дипломних робіт

Керівниками КДР призначаються професори, доктори наук і доценти профільюючих кафедр.

Керівник своєчасно і якісно розробляє тематику кваліфікаційних дипломних робіт з урахуванням наукової роботи студентів, зроблених раніше висновків та рекомендацій ДЕК.

Розробляє конкретні і достатньо повні завдання на кваліфікаційну дипломну роботу, рекомендує необхідну літературу і дає методичні рекомендації.

Проводить бесіди із студентами по узгодженню завдань кваліфікаційної дипломної роботи, структури і етапів роботи над нею. Рекомендує методики виконання розрахунків, проведення експериментів і моделювання (якщо такі передбачені завданням на КДР). Надає допомогу студентам в складанні, календарних планів виконання кваліфікаційної дипломної роботи.

Здійснює безпосереднє та систематичне керівництво розробкою всіх питань КДР, розвиваючи при цьому у студента навички самостійної роботи, творчі здібності й ініціативу. Основною формою керівництва КДР є індивідуальна консультація. Керівник докладно консультує студента з питань, які виходять за межі учбових дисциплін, рекомендує доступну для студента літературу. Питання, які доступно викладені в літературі, керівник рекомендує студенту проробити самостійно.

Здійснює систематичну перевірку відповідності ходу роботи студента календарному плану виконання КДР, розглядає виконану частину роботи, звертає увагу на недостатню глибину опрацьованих питань. Перевіряє розділи пояснювальної записки кваліфікаційної дипломної роботи в «чорновому» (першій редакції) вигляді по мірі їх підготовки з метою недопущення грубих помилок, які можуть привести до невиконання завдання, надлишкове збільшеного обсягу, зниженого наукового рівня проекту. Контролює відповідність змісту та оформлення кваліфікаційної дипломної роботи завдання, вимогам

стандартів ДСТУ та керівним документам з кваліфікаційних дипломних робіт.

Керівник підписує пояснювальну записку до кваліфікаційної дипломної роботи після досконалої перевірки. Складає відгук з характеристикою роботи студента над КДР.

2.2. Обов'язки студента-магістра

Студенту надається право вибору теми КДР з урахуванням рекомендацій професорсько-викладацького складу профільюючої кафедри. Студент може запропонувати свою тему з необхідним обґрунтуванням її розробки для відповідної галузі.

Якщо студент не проявив необхідної ініціативи з вибору тем в указаний термін, завідувач кафедрою закріплює тему КДР за студентами на свій погляд, але з урахуванням індивідуальних особливостей та ступенем їх підготовки.

Студент-магістр отримує завдання на кваліфікаційну дипломну роботу, збирає матеріали необхідні для КДР.

На протязі першого тижня написання КДР студент складає проект календарного плану виконання кваліфікаційної дипломної роботи з вказівками послідовності й обсягу (в відсотках) окремих етапів роботи та надає його на розгляд та затвердження керівникові кваліфікаційної дипломної роботи. Після затвердження керівництвом плану роботи над КДР студент приступає до його реалізації.

В обов'язковому порядку відвідує передбачені розкладом додаткові зайняття, загальні консультації, інструктажі, збори які проводяться за планом кафедри.

Всебічно, на високому науковому рівні вирішує всі питання індивідуального завдання, якісно у відповідний термін виконує етапи роботи, передбачені календарним планом, а також вказівки і рекомендації керівника КДР і консультантів.

Оформляє пояснювальну записку, надає для підпису консультантам, керівникові роботи, нормоконтролеру, після цього подає на кафедру для попереднього захисту в робочу комісію та завідуючому кафедрою в термін, передбачений календарним планом та планом кафедри, не пізніше ніж за 30 днів до початку роботи ДЕК.

КДР, яку підписав завідувач кафедри разом з письмовим відгуком керівника кваліфікаційної дипломної роботи, надається рецензенту.

2.3. Обов'язки нормоконтролера

Нормоконтролеру КДР надається пояснювальна записка.

Основна мета нормоконтролю КДР – перевірка якості оформлення кваліфікаційних дипломних робіт, які розроблені відповідно до ДСТУ 3008-95 «Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення», чинного від 1.01.1996 р., і міжнародного стандарту 180 5966:1982. Для бібліографічного опису джерел використані чинні стандарти з бібліотечної та видавничої справи: ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 «Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання», ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання».

Основні обов'язки нормоконтролера:

- перевірка в КДР дотримання норм та вимог, установлених в стандартній та іншій нормативно-технічній документації;
- перевірка КДР на плагіат;
- перевірка правильності оформлення пояснювальної записки;
- встановлення відповідності кваліфікаційної дипломної роботи індивідуальному завданню на КДР;
- перевірка зовнішнього вигляду документації на акуратність;
- проведення аналізу виявлених при нормоконтролі помилок;
- інформування магістрів та керівників робіт про виявлені помилки та наявність/відсутність плагіату.

При перевірці кваліфікаційних дипломних робіт перевіряються:

- комплектність документації;
- правильність виконання основних надписів;
- правильність застосованих скорочених слів;
- наявність/відсутність плагіату
- наявність та правильність посилань на стандарти;
- правильність оформлення таблиць, схем, ілюстрацій, додатків.

Нормоконтроль являється останнім етапом розробки документації кваліфікаційної дипломної роботи й здійснюється перед його попереднім захистом на кафедрі перед робочою комісією.

2.4. Вибір і затвердження теми КДР

Вибір теми здійснюється студентами самостійно з запропонованого кафедрою переліку або потреб конкретних організацій та установ протягом другого семестру навчання. Наприкінці серпня, не пізніше 1 вересня (третій семестр навчання) студент подає на кафедру «ТГРБ» заяву за встановленою формою (додаток А).

Наукові керівники призначаються кафедрою з числа осіб професорсько-викладацького складу або з досвідчених працівників-практиків, після чого вони затверджуються наказом ректора НУ «Запорізька політехніка» на весь період виконання КДР.

ВАРІАТИВНІ ТЕМИ КДР:

1. Впровадження інноваційних технологій для підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства.
2. Удосконалення якості послуг готельно-ресторанного підприємства.
3. Формування стратегії розвитку готельно-ресторанного підприємства
4. Підвищення конкурентоспроможності та оцінювання впливу факторів зовнішнього середовища на ефективність функціонування готельно-ресторанного підприємства.
5. Диверсифікація діяльності готельно-ресторанного підприємства як спосіб підвищення ефективності його функціонування.
6. Підвищення рівня конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства шляхом стратегічного планування.
7. Підвищення ефективності використання виробничого потенціалу готельно-ресторанного підприємством шляхом розробки стратегії і тактики управління.
8. Реструктуризація готельно-ресторанного підприємства як спосіб поліпшення сталості його функціонування.
9. Оптимізація управління готельно-ресторанним підприємством через поліпшення комунікаційних процесів.
10. Удосконалення інформаційного та інформаційно-технічного забезпечення процесів управління готельно-ресторанним підприємством.

11. Удосконалення процесу управління якістю обслуговування на готельно-ресторанному підприємстві.
12. Підвищення ефективності функціонування та розвитку готельно-ресторанних підприємств.
13. Інноваційна активність як конкурентна перевага готельно-ресторанного підприємства.
14. Стратегічна модель управління інноваційним розвитком готелю (ресторану).
15. Організація курортно-рекреаційного засобу розміщення (екотелю).
16. Управління брендом готельного (ресторанного) господарства.
17. Концепція функціонування готельно-ресторанного підприємства у ринково-орієнтованій економіці.
18. Удосконалення управління готельно-ресторанним підприємством через поліпшення комунікаційних процесів.
19. Застосування концепції антикризового менеджменту в господарській діяльності готельно-ресторанного підприємства.
20. Удосконалення мотиваційного механізму управління готельно-ресторанним підприємством.
21. Впровадження Інтернет-технологій у діяльність готельно-ресторанного підприємства.
22. Автоматизація управління готельно-ресторанного підприємства як засіб підвищення ефективності.
23. Інформаційні системи управління готельно-ресторанного підприємства та шляхи їх удосконалення.
24. Управління комунікаційною діяльністю готельно-ресторанного підприємства на основі впровадження сучасних інформаційних технологій та шляхи її удосконалення.
25. Формування автоматизованої інформаційної системи управління готельно-ресторанним підприємством.
26. Впровадження стандартів ISO на готельно-ресторанному підприємстві для підвищення його конкурентоспроможності.
27. Стратегія підвищення культури та якості обслуговування споживачів у готельно-ресторанному підприємстві.
28. Організація праці персоналу та підвищення якості обслуговування споживачів за рахунок удосконалення організації праці.
29. Система надання анімаційних послуг у готелях класу «люкс».

30. Розважальна складова в готельно-ресторанному сервісі.
31. Удосконалення технології і організація харчування подієвого (спортивного, культурного тощо) туристського заходу.
32. Удосконалення технології просування послуг індустрії гостинності.
33. Обґрунтування бізнес-плану розвитку послуг підприємства.
34. Управління малим готелем (рестораном) та шляхи його удосконалення.
35. Удосконалення стратегії збуту готельного продукту підприємства.
36. Мотивації персоналу як запорука успішної роботи готельно-ресторанного підприємства.
37. Впровадження сучасних технологій управління персоналом на готельно-ресторанному підприємстві.
38. Організація кадрової роботи на підприємстві сфери гостинності та шляхи її удосконалення.
39. Управління поведінкою персоналу та формування організаційної культури в готельно-ресторанному підприємстві.
40. Підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази готельно-ресторанного підприємства.
41. Підвищення ефективності господарської діяльності готельно-ресторанного підприємства.
42. Формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств.
43. Стратегія розвитку готельно-ресторанного підприємства.
44. Удосконалення технології прийому іноземних туристів у готелі.
45. Менеджмент інноваційного потенціалу вітчизняного готельно-ресторанного підприємства.
46. Методика проектного менеджменту на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу.
47. Формування маркетингового комплексу сучасного ресторану в умовах невизначеності.
48. Розробка рекламної стратегії брендингу ресторану в локальному медіапросторі регіону.
49. Управління маркетинговою діяльністю ресторану на базі впровадження CRM-системи.
50. Розробка маркетингової цінової політики вітчизняного готельного підприємства.

51. Інноваційна складова в адмініструванні функціональних служб сучасного готелю.

52. Вдосконалення системи управління якістю послуг регіонального готельного підприємства.

53. Комплексна методика моніторингу організації безпеки праці персоналу в ресторані.

54. Механізм підвищення ефективності маркетингової діяльності мережі роздрібних ресторанних установ системи швидкого обслуговування клієнтів.

55. Управління маркетинговою конкурентоспроможністю ресторанного комплексу.

56. Впровадження збалансованої системи економічних показників розвитку бізнесу в практику стратегічного менеджменту компанії з надання ресторанних послуг.

57. Розробка стратегії антикризового управління бізнес-портфелем готельної компанії.

58. Формування бренд-орієнтованої системи управління готельною установою.

3. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

Перелік і послідовність основних етапів виконання і захисту кваліфікаційної дипломної роботи наведено на рисунку 1.



Рис.1. Перелік і послідовність основних етапів виконання і захисту кваліфікаційної дипломної роботи

Приступаючи до виконання роботи студент отримує від наукового керівника завдання на її виконання, в якому обумовлюється коло проблем та джерел, які необхідно вивчити. Крім того уточнюються цілі, методи дослідження, а також визначається перелік основних

питань, що підлягають розробці з можливістю практичного використання матеріалів. В завданні наводиться графік та терміни виконання основних розділів та усієї роботи в цілому.

Організація виконання більшості етапів кваліфікаційної роботи має індивідуальний характер та погоджується студентом зі своїм науковим керівником. Студент приступає до викладення розділів кваліфікаційної дипломної роботи при накопиченні відповідного матеріалу. Перед складанням текстової частини студент повинен погодити вихідні матеріали з науковим керівником з точки зору їх повноти, якості та вірогідності.

Після написання кожного розділу КДР студенту необхідно подати його на перевірку науковому керівнику для ознайомлення та приведення змісту викладених матеріалів у відповідність з існуючими вимогами.

Отримані від наукового керівника зауваження усуваються студентом в обумовлені терміни.

Роботи ведуться в такій послідовності:

- аналітичний огляд (пошук потрібної літератури, її вивчення, конспектування, власне написання огляду);
- експериментальний огляд (постановка задачі, розробка, модифікація або вивчення існуючої проблеми; проведення дослідження);
- теоретичний огляд (постановка задач);
- аналіз та інтерпретація результатів;
- оцінка їх похибок та достовірності;
- написання та оформлення пояснювальної записки, доповіді та ілюстрацій (плакатів) до неї.

Обсяг пояснювальної записки без додатків та списку використаних джерел не повинен перевищувати 100 – 120 сторінок машинописного тексту для магістрів.

4. СТРУКТУРА КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

Пояснювальна записка кваліфікаційної дипломної роботи повинна мати таку структуру:

- титульний аркуш (додаток Б);
- завдання на кваліфікаційну дипломну роботу (додаток В);
- реферат (додаток Д);
- перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень і термінів (додаток Е);
- зміст (додаток Ж);
- вступ;
- текстову частину, що містить всі чотири розділи пояснювальної записки згідно завданню;
- висновки (в цілому по всій роботі);
- перелік посилань;
- додатки (не обов'язково).

Типову структуру кваліфікаційної дипломної роботи наведено у табл. 1.

Таблиця 1 – Структура кваліфікаційної дипломної роботи

Структурна частина роботи	Приблизний обсяг, стор.
Титульний аркуш	1
Завдання на кваліфікаційну дипломну роботу	2
Реферат	2
Перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень і термінів	1-2
Зміст	1-2
Вступ	3-5
Теоретичний розділ	27-30
Аналітико-дослідницький розділ	25-30
Проектно-рекомендаційний розділ (оптимізаційний)	25-30
Спеціальний розділ	10-15
Висновки	3-5

Перелік посилань	5
Додатки	Без обмежень
Загальний обсяг	100-120

Отже, загальний обсяг КДР повинен складати 100-120 сторінок машинописного тексту. До зазначеного обсягу входить табличний та ілюстративний матеріал, кількість і склад якого в кожному конкретному випадку визначаються автором і науковим керівником кваліфікаційної дипломної роботи. До обсягу не входить перелік використаної літератури та додатки.

У перерахованому вище порядку пояснювальна записка переплітається (не підшивається тільки відгук та рецензія на КДР, вони вкладаються перед титульним аркушем).

Титульний аркуш є першою сторінкою дипломної кваліфікаційної роботи і оформлюється відповідно до вимог, установлених закладом вищої освіти.

Завдання на КДР складається студентом разом із науковим керівником, науковим консультантом, підписується ними і затверджується завідувачем кафедри після того, як було видано наказ ректора університету про затвердження теми кваліфікаційної дипломної роботи і наукового керівника.

Реферат КДР призначений для ознайомлення зі змістом та основними результатами наукового дослідження. Він має бути стислим, інформативним і містити відомості, що дозволяють прийняти рішення про доцільність та обґрунтованість роботи. У рефераті зазначаються:

- актуальність теми дослідження;
- мета і завдання дослідження;
- об'єкт і предмет дослідження;
- методи дослідження;
- інформаційна база дослідження;
- наукова новизна одержаних результатів;
- практичне значення одержаних результатів;
- апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи та публікації;
- структура й обсяг кваліфікаційної дипломної роботи;
- анотація українською та англійською мовами (300-500 знаків) з переліком ключових слів (3-5 слів або словосполучень).

Перелік умовних позначень та скорочень – це окремий список специфічних термінів, скорочень, символів, позначень, які використовуються в роботі. Перелік варто друкувати у дві колонки: у лівій за абеткою наводяться скорочення, а у правій – їх детальне розшифрування. Якщо в КДР спеціальні терміни, скорочення, символи, позначення повторюються менше трьох разів, перелік не складають, їхнє розшифрування наводять у тексті при першому згадуванні.

Зміст КДР відображається в плані, розробленому за допомогою наукового керівника. Зміст (план) розміщують безпосередньо після переліку умовних скорочень, починаючи з нової сторінки. Зміст охоплює: вступ; послідовно перелічені назви усіх розділів, підрозділів, пунктів і підпунктів (якщо вони мають заголовки); висновки; список використаних джерел; додатки. Навпроти кожної позиції проставляються номери сторінок, які вказують на початок викладення матеріалу. У вступі розкривається сутність і стан наукової проблеми (завдання) та її значущість, підстави й вихідні дані для розробки теми, обґрунтування необхідності проведення дослідження.

У **вступі** подають загальну характеристику кваліфікаційної дипломної роботи у такій послідовності:

1. *Актуальність теми* – на основі критичного аналізу відомих шляхів вирішення проблеми чітко й аргументовано обґрунтовують актуальність і доцільність роботи для розвитку відповідної галузі науки чи виробництва.

2. *Мета і завдання дослідження* – формулюють мету роботи і завдання, які необхідно вирішити для її досягнення. Не варто формулювати мету, починаючи зі слів «дослідження..», «вивчення..», «аналіз..», тому що вони вказують на засіб досягнення, а не на неї саму. Мета роботи зазвичай тісно переплітається з назвою кваліфікаційної дипломної роботи. Мета дослідження – це очікуваний кінцевий результат; визначає стратегію і тактику дослідження, загальну його спрямованість і логіку.

Приклади формулювання мети дослідження:

- обґрунтування теоретико-методологічних положень і розробка науково-практичних рекомендацій щодо розвитку конкурентного середовища та підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств за умов інтенсифікації конкуренції на ринку;

- розробка теоретичних положень і методичних рекомендацій

щодо організації та економічної ефективності функціонування закладів ресторанного господарства, спрямованих на підвищення їх конкурентоспроможності;

- узагальнення теоретичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо формування асортименту готельних послуг та оцінювання їх якості в готельних підприємствах.

Для досягнення мети формулюється послідовність відносно самостійних завдань, кожне з яких стосується конкретного аспекту наукової теми і підпорядковане меті. Зазвичай завдання відповідають плану КДР та подаються у вигляді переліку: *проаналізувати...*, *розробити...*, *узагальнити...*, *виявити...*, *обґрунтувати...*, *довести...*, *показати...*, *описати...*, *встановити...*, *вияснити...*, *визначити...* тощо.

3. *Об'єкт і предмет дослідження* – залежно від мети вибираються об'єкт і предмет дослідження. Об'єкт дослідження – це те, що породжує проблемну ситуацію і на що спрямовується процес пізнання. Об'єкт відносно автономний і має чіткі межі. Вирізняють об'єкти природні, соціальні та ідеалізовані. На емпіричному рівні дослідники переважно мають справу з природними і соціальними об'єктами, теорія оперує лише ідеалізованими об'єктами.

У КДР об'єктами дослідження переважно є готельно-ресторанні підприємства, процеси їх функціонування, послуги. Предметом дослідження є найбільш значущі властивості об'єкта, окремі його аспекти, сегменти чи взаємозв'язки, які підлягають вивченню. Так, предметом дослідження можуть виступати практичні засади формування конкурентоспроможності підприємства, теоретико-методичні аспекти забезпечення якості послуг тощо.

4. *Методи дослідження* – подають перелік використаних методів дослідження (опис, вимірювання, порівняння, експеримент, спостереження, моделювання, аналогія, аналіз, синтез, індукція, дедукція, абстрагування, пояснення, мислений експеримент, сходження від абстрактного до конкретного, аксіоматичний, системно-структурний тощо). Перераховувати їх треба відповідно до змісту роботи, коротко відзначаючи, що саме досліджувалось тим чи іншим методом.

5. *Наукова новизна отриманих результатів* – коротко викладають нові наукові положення (рішення), запропоновані автором особисто. Виділяють три ступеня наукової новизни результатів дослідження:

- принципово нові в певній галузі знання (*вперше здійснено..., розроблено..., визначено..., формалізовано...*);
- науковий результат розширює або доповнює відомі теоретичні чи практичні положення, вносить у них нові елементи (*удосконалено...*);
- науковий результат конкретизує, уточнює відомі положення, поширює відомий метод на новий клас об'єктів або явищ (*набуло подальшого розвитку...*).

6. *Практичне значення отриманих результатів* – висвітлюють результати практичного застосування отриманих результатів або рекомендацій щодо їх використання. Необхідно коротко повідомити про впровадження результатів досліджень, назвавши організації, в яких здійснена реалізація, форми реалізації і реквізити відповідних документів. Впровадження варто оформити актом або довідкою.

7. *Апробація результатів роботи та публікації* – зазначається, на яких науково-практичних заходах (конференції, круглі столи, засідання наукових гуртків) обговорювалися результати дипломної роботи; де, скільки і яким обсягом вийшли друком наукові публікації.

8. *Структура та обсяг КДР* – наводиться перелік структурних розділів роботи; загальний обсяг роботи, зокрема обсяг основного тексту (без реферату, списку використаних джерел і додатків); кількість таблиць, рисунків і додатків; кількість найменувань у списку використаних джерел.

Основну частину роботи викладають, поділяючи матеріал на розділи, які можуть містити пункти або підрозділи та пункти. Основними розділами роботи є: теоретичний, аналітико-дослідницький, проектно-рекомендаційний, спеціальний. У кінці кожного розділу формулюються висновки обсягом 1-2 сторінки зі стислим викладенням наведених у ньому результатів наукових і прикладних досліджень.

Теоретичний розділ виконується обсягом близько 27-30 сторінок (до 25% роботи). У цьому розділі обґрунтовується теоретична база обраної проблеми, дається огляд літературних джерел, нових розробок, опублікованих статистичних даних з посиланням на джерела, іншої інформації, пов'язаної з темою. На основі вивчення наукової, навчально-методичної літератури (зокрема іноземної) розкриваються підходи різних авторів до вирішення проблеми, показується, в чому полягає подібність, а в чому – відмінність їх

поглядів, а також обґрунтовуються власні погляди на проблему, подається аналіз чинних законів, постанов, указів та інших офіційно-розпорядчих документів, нормативної і довідкової бази за досліджуваною проблемою. Розкривається власне розуміння цієї бази, обґрунтовуються необхідність, доцільність окремих документів. Теоретичне обґрунтування, суть, значення, класифікаційні характеристики, історія та сучасні тенденції предмета дослідження, методичні підходи повинні мати певні елементи наукової новизни, полемічності, стверджені власної позиції щодо обраних методів дослідження, що дає змогу перейти в наступних розділах до реалізації конкретних заходів.

Аналітико-дослідницький розділ, забезпечуючи логічну послідовність дослідження, має стати перехідним до наступного третього розділу і поєднати набуті теоретичні знання та вміння використовувати обрані методи і певний методичний інструментарій. У цьому розділі на основі аналізу всіх аспектів діяльності об'єкта дослідження варто висвітлити:

- організаційно-економічну характеристику підприємства (організаційну структуру управління, основні служби, чисельність персоналу, технічні параметри, економічні показники діяльності);
- аналіз функціональної організації приміщень з погляду їх відповідності встановленим нормам і правилам, а також характеристику складових інтер'єру (обладнання, інвентар, устаткування тощо) та умови забезпечення санітарно-гігієнічних норм;
- особливості моделювання та структуризацію процесу обслуговування споживачів готельних послуг (аналізуються основні та допоміжні технологічні цикли обслуговування відвідувачів);
- організацію виробничої програми підприємства харчування (спосіб обслуговування, меню, технологічні карти, технологічні лінії, забезпечення сировиною й напівфабрикатами).

Наводиться аналіз планувальних рішень відповідно до їх функціонального призначення.

Якщо об'єктом дослідження обрано засіб розміщення, то питання, пов'язані з організацією виробничої програми закладу харчування при готельному підприємстві, аналізуються в загальних рисах. Якщо об'єктом дослідження є заклад ресторанного господарства, то, відповідно, узагальнюються питання, що стосуються технологічного

циклу обслуговування гостей засобу розміщення.

Усі аналітичні розрахунки, таблиці, графіки, діаграми мають супроводжуватися тлумаченням та висновками, які дозволяють визначити сутність управлінських процесів, що спостерігаються в організації, їх особливості, тенденції та створити базу для виявлення невикористаних резервів. Динаміку основних показників відслідковують за попередні 3-5 років, для оцінки впливу різних факторів, виявлення резервів – за плановими і фактичними даними за звітний рік чи фактичними даними за попередній рік. Аналіз проблеми повинен здійснюватися з урахуванням чинників позитивної та негативної дій. Якщо можливо, текст потрібно підтверджувати реальними документами (що наводяться у додатках), які обов'язково супроводжують стислим коментарем.

Для виконання другого розділу студент має зібрати фактичні дані під час практики. Джерелом інформації є планові й фактичні показники господарської діяльності, статистична та бухгалтерська звітність, накази, розпорядження, результати спостережень, опитувань і обстежень та інших методів збирання первинної інформації, які студент використовує під час виробничої (переддипломної) практики. Особливе значення має правильне узагальнення накопиченого фактичного матеріалу, групування та обробка даних, на основі яких проводиться кваліфікований аналіз, обґрунтовуються пропозиції. З метою підтримки набутих навичок роботи на ПЕОМ і умінь з алгоритмізації та складання програм кожен студент під час виконання дипломної роботи повинен використати певні комп'ютерні програми.

У підсумку дослідження в межах аналітично-дослідницького розділу повинні бути виявлені можливі шляхи удосконалення діяльності готельно-ресторанного підприємства щодо організаційних, функціональних і технологічних процесів чи технічних параметрів.

Другий розділ складається переважно з трьох-чотирьох підрозділів. Обсяг другого розділу – в межах 30-35% загального обсягу КДР.

Завданням *проектно-рекомендаційного (оптимізаційного) розділу* є розробка конкретних рекомендацій, пропозицій, моделей управління параметрами розвитку та діяльності готельно-ресторанного підприємства (стратегія, бізнес-план, консультативний проект, реінжиніринг бізнес-процесу, реструктуризація, проектування) на базі основних теоретичних положень, методичних підходів, методичного

інструментарію, що викладені у першому розділі, а також висновків проведеного у другому розділі дослідження.

У цій частині наводять обґрунтування заходів щодо поліпшення діяльності об'єкта. Система заходів логічно впливає з теоретичної та аналітичної частин і спрямована на подолання суперечностей між реальним та бажаним станами об'єкта з урахуванням індивідуальних завдань, тобто конкретні заходи (пропозиції, рекомендації тощо) студента-випускника повинні спрямовуватися на забезпечення показників економічного зростання.

Детальні пропозиції з удосконалення діяльності підприємства мають відповідати напряму дослідження: кожна з розгорнутим обґрунтуванням, у зв'язку і як наслідок висновків з аналізу, який проведено в другому розділі, відштовхуючись від виявлених відхилень, проблем та недоліків.

Запропоновані удосконалення та інновації мають містити розрахунково-кількісне обґрунтування. Пропозиції студента щодо науково-практичного вирішення досліджуваної теми повинні відповідати критеріям оптимальності, цільової ефективності й практичної втіленості. У розрахунках для обґрунтування пропозицій є доцільним використання ПЕОМ.

Третій розділ складається переважно з 2-3 підрозділів. Обсяг третього розділу може становити до 30 % загального обсягу КДР.

Спеціальний розділ виконується на кафедрі «Охорони праці та навколишнього середовища» під керівництвом консультанта. З вимогами до написання цього розділу студенти виконують певні завдання відповідно до теми дослідження.

Четвертий розділ може становити до 5-7% загального обсягу КДР.

У **висновках** повинні міститися підсумки проведеного дослідження, основні наукові та практичні результати, рекомендації щодо їх науковопрактичного використання. Висновки формуються відповідно до поставлених завдань. Для формулювання чітких висновків та ґрунтовних пропозицій рекомендується апробація основних положень дослідження на наукових конференціях, семінарах, публікація у наукових виданнях.

Кожний висновок нумерується та викладається у вигляді коротких тез чітко, зрозуміло, змістовно. Кількість висновків залежить від переліку питань, які викладені у роботі.

Рекомендації (пропозиції) повинні мати конкретний, практичний

характер і бути повністю підтверджені результатами виконаної роботи.

Рекомендації та можливості їх впровадження у практичну діяльність варто підтвердити висновком організації, підприємства та ін., за матеріалами яких виконувалась робота. Власні пропозиції щодо розв'язання проблемних питань відповідного об'єкта дослідження повинні корелюватися з висновками.

Перелік посилань – елемент бібліографічного апарату, який містить бібліографічні описи використаних джерел та розміщується після висновків.

Бібліографічний опис складають безпосередньо за друкованим твором або виписують з каталогів та бібліографічних покажчиків повністю без пропусків будь-яких елементів, скорочення назв та ін. Завдяки цьому можна уникнути повторних перевірок, вставок пропущених відомостей.

Джерела треба розміщувати в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків, але законодавчі документи потрібно розташовувати в самому початку переліку посилань.

Перелік посилань в КДР повинен налічувати не менш 50-55 джерел.

У перелік вносять всі використані джерела інформації: підручники, навчальні посібники, довідники, монографії, періодичні видання (журнали, газети), наукові праці відповідних організацій, стандарти, каталоги, нормативно-технічні документи, авторські свідоцтва, патенти, Інтернет-джерела та ін.

Укладено згідно з ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання»

Приклад оформлення переліку посилань.

Характеристика джерела	Приклади складання
Книги: Один автор	Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навчальний посібник / В. В. Архіпов. – К. : Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. – 280 с
Два автори	Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навчальний посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К. : Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.

	Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер, Г. Армстронг. – [12-е изд.]. – М. : ИД «Вильямс», 2009. – 1072 с.
Три автори	Свидрук І. І. Теорія організації : підручник / І. І. Свидрук, Ю. Б. Миронов, О. О. Кундицький. – Львів : Новий Світ-2000, 2013. – 175 с.
	Мескон М. Основы менеджмента : учебник / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – [3-е изд.]. – М. : Дело, 2000. – 704 с.
Більше трьох авторів	Управління рекреаційними територіями : монографія / [О. М. Гаркуша, В. В. Горлачук, І. М. Песчанська та ін.]. – Миколаїв : Іліон, 2010. – 235 с.
	Проблеми розвитку туризму і готельного господарства: регіональний аспект : монографія / [І. Б. Андренко, Н. М. Влащенко, О. М. Кравець та ін. ; за заг. ред. І. М. Писаревського]. – Х. : Харківська національна академія міського господарства, 2009. – 276 с.
Без автора	Правове регулювання туристичної діяльності в Україні : збірник нормативно-правових актів / [під заг. ред. проф. В. К. Федорченка]. – К. : Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.
Статті: Один автор	Олексин І. І. Інтеграція стратегій управління продуктивністю та якістю обслуговування в готельному підприємстві / І. І. Олексин // Науковий вісник НЛТУ України. – 2010. – Вип. 20.5. – С. 131-136.
Два автори	Барна М. Ю. Економетричне моделювання динаміки туристичних потоків / М. Ю. Барна, Ю. Б. Миронов // Науковий вісник Полісся. – 2017. – № 4 (12). – Ч. 1. – С. 165-170.
Три автори	Шталь Т. В. Сучасний стан та тенденції розвитку ресторанного господарства України та Харківського регіону / Т. В. Шталь, О. В. Кот, А. С. Дядін // Вісник Львівської комерційної академії. – 2011. – Вип. 38. – С. 137-141. – (Серія економічна).
Більше трьох авторів	Кулик М. В. Інноваційні процеси в готельному бізнесі / М. В. Кулик // Туристичний, готельний і ресторанний бізнес: інновації та тренди : тези доповідей Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 7 квітня 2016 р.). – К. : КНТЕУ, 2016. – 362 с. – С. 169-170.
	Миронов Ю. Б. Теоретико-методологічні аспекти оцінювання якості готельних послуг / Ю. Б. Миронов, М. О. Іваник // Інновації в управлінні асортиментом, якістю та безпекою товарів і послуг : матеріали V Міжнар. наук.-

	прат. конф. (м. Львів, 7 грудня 2017 р.). – Львів : Растр-7, 2017. – 368 с. – С. 309-311.
Тези доповідей	Конституція України : [зі змін. та доп., внесеними Законом України від 1.02.2011 р. № 2952-VI]. – Х. : Фактор, 2011. – 118 с.
	Про внесення змін до Закону України «Про туризм» : Закон України від 18.11.2003 р. № 1282- IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1282-15 .
Законодавчі та нормативні документи	Конституція України : [зі змін. та доп., внесеними Законом України від 1.02.2011 р. № 2952-VI]. – Х. : Фактор, 2011. – 118 с
	Про внесення змін до Закону України «Про туризм» : Закон України від 18.11.2003 р. № 1282- IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1282-15 .
Багатотомні видання	Інтелектуальна власність в Україні: правові засади та практика : у 4 т. / Акад. прав. наук України; Держ. патент. відомство України; Держ. агентство України з авт. і суміж. прав ; [за заг. ред. О. Д. Святоцького]. – К. : Ін Юре, 1999. – Т. 1-4.
Словники	Словник законодавчих і нормативних термінів / [уклад. М. І. Іншин]. – К. : ЦУЛ, 2008. – 488 с
Стандарти	Чай чорний байховий фасований. Технічні умови : ДСТУ 7174:2010. – Введено вперше (зі скасуванням чинності в Україні ГОСТ 1938-90); введ. 01.03.2011 р. – К. : Держспоживстандарт України, 2011. – 8 с.
Автореферати дисертацій	Ремеслова О. Л. Стратегічне управління підприємством готельного господарства : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04 / Ольга Леонідівна Ремеслова. – Донецьк, 2010. – 21 с
Дисертації	Ланда О. О. Управління якістю туристичного продукту : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04 / Ольга Олександрівна Ланда. – Львів, 2012. – 212 с.
Електронні ресурси	Манус 3. Визначення конкурентних переваг готелів Львова / 3. Манус [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://kerivnyk.info/2012/05/manus.html .
	Манус 3. Визначення конкурентних переваг готелів Львова / 3. Манус [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://kerivnyk.info/2012/05/manus.html .

У **додатках** подаються допоміжні матеріали: копії документів, витяги із нормативних актів і документів, звіти, окремі інструкції, положення, правила, результати соціологічних опитувань, громіздкі таблиці, рисунки; технологічні інструкції, технічні умови, рецептури, затверджені в установленому порядку, або довідки про впровадження у виробництво відповідних рекомендацій та пропозицій, статті; матеріали, що засвідчують пропозиції, асортимент, якість тощо.

5. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ ПОЯСНЮВАЛЬНОЇ ЗАПИСКИ

5.1. Побудова документа

Пояснювальна записка містить текстову частину, рисунки, таблиці які оформляють на аркушах формату А4 (210х297 мм).

Пояснювальна записка до дипломної роботи подається у вигляді електронного документу у форматі Word 6.0 та подальших версій, а також у друкованій версії одного примірника на одній стороні аркуша білого паперу формату А4 (210мм х 297мм) до тридцяти рядків на сторінці. При комп'ютерному наборі слід використовувати шрифт Times New Roman розміром 14 пт з міжстроковим інтервалом 1,5.

Верхнє та нижнє поле дорівнює 2 см, ліве – 3 см, праве – 1,5 см.

Робочою мовою кваліфікаційної дипломної роботи є українська.

Текст основної частини кваліфікаційної дипломної роботи поділяють на розділи, підрозділи. Заголовки структурних частин роботи «РЕФЕРАТ», «ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ», «ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ», «ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ», «ДОДАТКИ» друкують великими літерами у середині сторінки симетрично до тексту. Заголовки підрозділів друкують маленькими літерами (крім першої великої) з абзацного відступу, вирівнюють по ширині сторінки. Крапку в кінці заголовка не ставлять. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою.

Переноси слів у заголовках підрозділів не допускаються. Кожний розділ пояснювальної записки треба починати з нової сторінки.

Відстань між заголовком і текстом, між заголовками розділу й підрозділу повинне бути дорівнює 3 інтервалам (пропущений один рядок).

Усередині розділів, підрозділів можуть бути наведені перерахування.

Перед кожною позицією перерахування варто ставити тире.

Приклад:

- готель;
- туристична база;
- кемпінг.

При необхідності посилання в тексті документа на одне з перерахувань, перед кожною позицією перерахування варто ставити римські цифри, після якої ставиться крапка, а текст починається з великої букви. Для подальшої деталізації перерахувань необхідно використовувати арабські цифри, після яких ставиться дужка.

Приклад:

I. Індустрія гостинності:

- 1) поняття готель;
- 2) поняття послуга.

II. Служба бронювання:

- 1) організація служби;
- 2) посадові обов'язки.

У кожному разі запис перерахувань пишеться малими літерами з абзацного відступу. Наприкінці кожного рядка перерахування, крім останньої, ставиться крапка з комою. Останній рядок перерахування повинен закінчуватися крапкою.

У тексті документа, за винятком формул, таблиць і рисунків, не допускаються:

- застосовувати математичний знак (–) перед негативними значеннями величин (варто писати слово «мінус»);
- застосовувати без числових значень математичні знаки, наприклад $>$, $<$, $=$, i , $\%$, №. Варто писати більше, менше, дорівнює, більше або дорівнює, менше або дорівнює, не дорівнює. А також знаки № (номер), % (відсоток).

Перелік скорочень слів, що допускаються, установлений у ДСТУ Б А.2.4-4:2009. Якщо в документі прийнята особлива система скорочення слів або найменувань, то в ньому повинен бути наведений перелік прийнятих скорочень, що поміщають наприкінці документа перед переліком термінів.

При необхідності застосування умовних позначок, зображень або знаків, не встановлених діючими стандартами, їх варто пояснювати в тексті або в переліку позначень.

У документі варто застосовувати стандартизовані одиниці фізичних величин, їхнього найменування й позначення відповідно до ДСТУ 3651.1-97.

При викладанні матеріалу на кожній сторінці та наприкінці розділу, підрозділу пункту ставиться посилання на використану літературу у квадратних дужках (не менш 2 посилань на аркуші). Крапка в кінці речення ставиться за квадратними дужками посилання.

Якщо при написанні абзаців, розділів та ін. використано більше ніж одне джерело, то їх розміщують в ранжированому порядку розділяючи крапкою з комою, або через тире, якщо нумерація послідовна.

Приклад:

[1].

[1; 5; 17].

[1 – 5; 8 – 11; 32].

Якщо по тексту приведена дослівна цитата автора, то при посиланні вказують номер джерела з переліку посилань, а через кому сторінку, на якій подана цитата:

Приклад:

[6, 77].

До загального обсягу пояснювальної записки не входить перелік посилань та додатки. Але всі сторінки зазначених елементів підлягають нумерації на загальних засадах.

5.2. Нумерація у КДР

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, рисунків, таблиць, формул подають арабськими цифрами без знака №, тим же кеглем, яким і виконується робота.

Першою сторінкою роботи є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок пояснювальної записки. На титульному

аркуші, завданні до кваліфікаційної дипломної роботи, рефераті, переліку умовних позначень та змісті номер сторінки не ставлять, на наступних сторінках номер проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки в кінці.

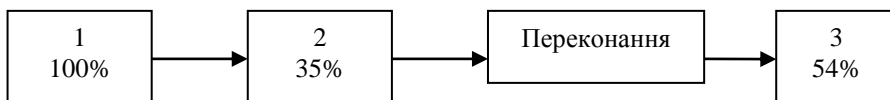
Звертаємо увагу на те, що всі аркуші, на яких розміщені згадані структурні частини пояснювальної записки, нумерують звичайним чином. Не нумерують лише їх заголовки, тобто не можна друкувати: «1. ВСТУП» або «Розділ 6. ВИСНОВКИ». Номер розділу ставлять після слова «РОЗДІЛ», після номера ставлять крапку, потім друкують заголовок розділу.

Підрозділи нумерують у межах кожного розділу. Номер підрозділу складається з номера розділу та порядкового номера підрозділу, між якими ставлять крапку. В кінці номера підрозділу ставлять крапку, наприклад: «2.3.» (третій підрозділ другого розділу). Потім у тому ж рядку йде заголовок підрозділу.

5.3. Оформлення ілюстрацій

Ілюструють кваліфікаційну дипломну роботу, виходячи із певного загального задуму, за ретельно продуманим тематичним планом, який допомагає уникнути ілюстрацій випадкових, пов'язаних із другорядними деталями тексту та запобігти невиправданим пропускам ілюстрацій до найважливіших тем. Назви ілюстрацій розміщують після їхніх номерів. При необхідності ілюстрації доповнюють пояснювальними даними (підрисунковий підпис). Підпис під ілюстрацією звичайно має чотири основних елементи: найменування графічного сюжету, що позначається скороченим словом «Рис.»; порядковий номер ілюстрації, який вказується без знаку номера арабськими цифрами; тематичний заголовок ілюстрації, що містить текст із якомога стислою характеристикою зображеного; експлікацію, яка будується так: деталі сюжету позначають цифрами, які виносять у підпис, супроводжуючи їх текстом.

Приклад:



1 – прибуток за рік; 2 – прибуток за місяць; 3 – загальна тенденція

Рис. 1.1 – Загальна схема прибутків турфірми

Текстова частина (написи, пояснення в рисунках) виконується 12 або 14 кеглем. Треба зазначити, що експлікація не замінює загального найменування сюжету, а лише пояснює його.

Приклад:

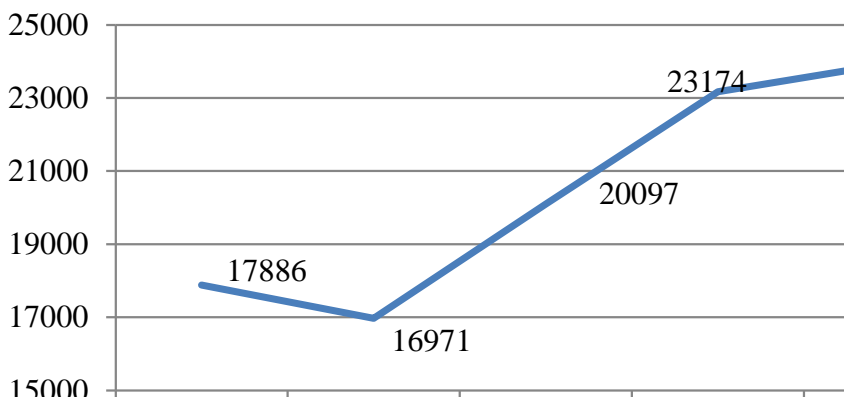


Рис. 2.1 – Кількість оздоровлених осіб в лікувально-оздоровчих закладах Хмельницької області

Якщо тексту в схематичних рисунках дуже багато, то в цьому випадку допускається використання одиничного інтервалу між строками.

Основними видами ілюстративного матеріалу в магістерській роботі є: рисунок, схема, діаграма та графік. Ілюстрації позначають словом «Рис.» та нумерують послідовно в межах розділу, за винятком ілюстрацій, поданих у додатках. Номер ілюстрації повинен складатися з номера розділу та порядкового номера ілюстрації, між якими

ставиться крапка. Після позначення номера ставиться тире, а далі пишеться назва рисунку з великої літери.

Ілюстрації виконують переважно у чорно-білій кольоровій гамі. Напівтонові та кольорові ілюстрації дозволяється використовувати тільки у випадках, коли це потрібно з точки зору подання додаткової інформації, при цьому їх розміщують у додатках.

Приклад:

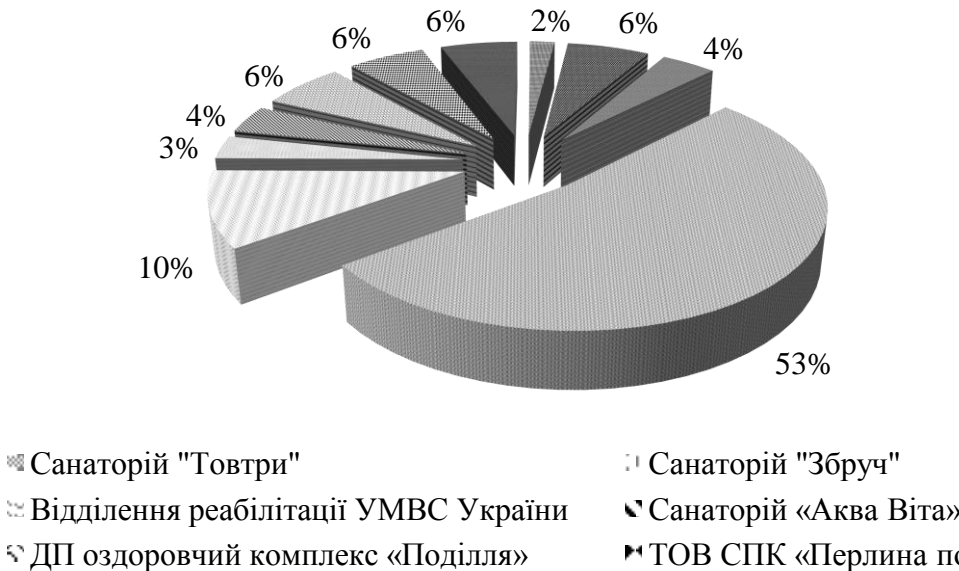


Рис. 2.1 – Ліжкомісця в санаторіях

Номер ілюстрації, її назва та пояснювальні підписи розміщують послідовно під ілюстрацією посередині аркушу. Якщо в магістерській роботі подано всього одну ілюстрацію, то її теж нумерують за загальними правилами. Не варто оформлювати посилання на ілюстрації як самостійні фрази, в яких лише повторюється те, що міститься у підписі. У тому місці, де викладається тема, пов'язана із ілюстрацією, та де читачеві треба вказати на неї, розміщують посилання у вигляді виказу у круглих дужках «(див. рис. 3.1)» або зворот типу: «...як це видно з рисунка 3.1», або «... як це показано на рисунку 3.1».

Якість ілюстрацій повинна забезпечувати їх чітке відтворення (електрографічне копіювання, мікрофільмування). Ілюстрації треба вбудовувати в текст у згрупованому вигляді, якщо вони виконані у редакторі Word.

5.4. Оформлення таблиць

Цифровий матеріал, як правило, оформляють у вигляді таблиць. Таблиці застосовують для кращої наочності та зручності порівняння показників. Таблиці слід нумерувати арабськими цифрами в межах кожного розділу. Номер таблиці складається з номеру розділу та порядкового номеру таблиці, розділені крапкою.

Назва таблиці відокремлюється від загального тексту 3 інтервалами (пропущений один рядок).

Вона повинна відображати зміст таблиці, бути точною, короткою. Назву слід поміщати над таблицею посередині аркушу. На всі таблиці документа повинні бути приведені посилання в тексті документа. При посиланні слід писати слово «див. табл.» з вказівкою її номера. Заголовки граф і рядків таблиці слід писати з прописної букви, а підзаголовки граф – з рядкової букви, якщо вони складають одну пропозицію із заголовком або з прописної букви, якщо вони мають самостійне значення. В кінці заголовків і підзаголовків таблиць крапки не ставлять. Заголовки і підзаголовки граф указують в однині.

Таблиці зліва, справа, зверху і знизу обмежують лініями. Розділяти заголовки і підзаголовки граф діагональними лініями не допускається. Горизонтальні та вертикальні лінії, що розмежовують рядки таблиці, допускається не проводити, якщо їх відсутність не заважає користуванню таблицею. Назва таблиці повинна бути відокремлена лінією від решти частини таблиці. Заголовки граф, як правило, записують паралельно рядкам таблиці. При необхідності допускається перпендикулярне розташування заголовків граф.

Висота рядків таблиці повинна бути не менше 8 мм. Якщо текст, який входить до таблиці занадто великий, то допускається оформлення його одиничним інтервалом, текстова частина виконується 12 або 14 кеглем.

При перенесенні частини таблиці на ту ж або інші сторінки назву поміщають тільки над першою частиною таблиці, при цьому в кожній частині таблиці повторюють її головку і боковик. Слово «Таблиця»,

вказують один раз над першою частиною таблиці, над іншими частинами пишуть слова «Продовження таблиці» з вказівкою її номера, з правого боку не відокремлюючи додатковим інтервалом, тобто безпосередньо перед таблицею, як показано в таблиці 5.1.

Приклад:

Таблиця 5.1 – Приклад перенесення таблиці на наступну сторінку

Назва підприємства	Кількість з вищою освітою, %	Стаж роботи в туристичному бізнесі, %					
		5 р.	6 р.	7 р.	8 р.	9 р.	10 р.
1	2	3	4	5	6	7	8
Готель Інтурист	99	17	15	35	-	-	33
Готель Сам	95	35	17	33	-	-	12

Продовження таблиці 5.1

1	2	3	4	5	6	7	8
Готель ББ	99	17	15	35	-	-	33
Готель Савой	95	35	17	33	-	-	12
Готель Амалія	100	17	15	33	-	-	34

Якщо в кінці сторінки таблиця уривається та її продовження буде на наступній сторінці, в першій частині таблиці нижню горизонтальну лінію, що обмежує таблицю, не проводять.

Таблицю, залежно від її розміру, поміщають під текстом, в якому вперше дано посилання на неї, або на наступній сторінці, а, при необхідності, в додатку до документа.

Таблиці з невеликою кількістю граф допускається ділити на частини і поміщати одну частину поряд з іншою на одній сторінці, при цьому повторюють її головку (таблиця 5.2).

Нумерація граф таблиці арабськими цифрами допускається в тих випадках, коли в тексті документа є посилання на них.

Приклад:

Таблиця 5.2 – Приклад виконання таблиці з невеликою кількістю граф

Спеціалізація	Денна форма навчання	Спеціалізація	Денна форма навчання
Туризм	100	Журналістика	50
Управління трудовими ресурсами	75	Психологія	40

Графу «Номер за порядком» в таблицю включати не допускається. При необхідності нумерації показників, параметрів або інших даних порядкові номери слід указувати в першій графі (боковику) таблиці безпосередньо перед їх найменуванням (див. табл. 5.3). Перед числовими значеннями величин та позначенням типів й тому подібне порядкові номери не проставляють.

Якщо всі показники, приведені в графах таблиці, виражені в одній і тій же одиниці фізичної величини, то її позначення необхідно поміщати над таблицею справа, а при розділенні таблиці на частини – над кожною її частиною (див. табл. 5.1).

Приклад:

Таблиця 5.3 – Приклад виконання нумерації параметрів

Найменування показника	Значення	
	До 2019 року	Після 2019 року
1 Туризм, А	Не було	+
2 Економіка, В	+	+
3 Менеджмент, С	+	+

Якщо в більшості граф таблиці приведені показники, виражені в одних і тих же одиницях фізичних величин (наприклад, в відсотках), але є графи з показниками, вираженими в інших одиницях фізичних величин, то над таблицею слід писати найменування переважаючого показника і позначення його фізичної величини. Наприклад, «Розміри в гривнях», «Коефіцієнт у відсотках», а в підзаголовках решти граф

приводити найменування показників і (або) позначення інших одиниць фізичних велич (див. табл. 5.4).

Приклад:

Таблиця 5.4 – Річний показник росту, %

Амалія	Савой	Сам	Прибуток, грн., не більш
160	130	110	200
200	198	135	300

Для скорочення тексту заголовків та підзаголовків граф окремі поняття замінюють буквеними позначеннями, встановленими ДСТУ 2.321, або іншими позначеннями, якщо вони пояснені в тексті або приведені на ілюстраціях, наприклад D – діаметр, H – висота, L – довжина.

Показники з одним і тим же буквеним позначенням групують послідовно в порядку зростання індексів.

Обмежувальні слова «більш», «не більш», «менш», «не менше» та ін. повинні бути поміщені в одному рядку або графі таблиці з найменуванням відповідного показника після позначення його одиниці фізичної величини, якщо вони відносяться до всього рядка або графі. При цьому після найменування показника перед обмежувальними словами ставиться кома.

За відсутності окремих даних, в таблиці слід ставити тире. Пусті колонки в таблицях не допускаються.

У інтервалі, що охоплює числа ряду, між крайніми числами ряду в таблиці допускається ставити тире (див. табл. 5.5).

Приклад:

Таблиця 5.5 – Приклад вказівки послідовних інтервалів чисел

Найменування підприємства	Кількість працівників
Сам	15 – 18
Амалія	6 – 12
Інтурист	12 – 15

Цифри в графах таблиц повинні проставлятися так, щоб розряди чисел у всій графі були розташовані один під іншим, якщо вони відносяться до одного показника. У одній графі повинно бути дотримано, як правило, однакова кількість десяткових знаків для всіх значень величин.

Числове значення показника проставляють на рівні останнього рядка найменування показника. Значення показника, приведені у вигляді тексту, записують на рівні першого рядка найменування показника (див. табл. 5.6).

Приклад:

Таблиця 5.6 – Приклад приведення текстових і числових даних

Найменування фірми	Використання реклами	Отримані прибутки
«Сам»	Менше 2000 грн. на рік	15%
«Амалія»	300 грн.	3%

За наявності в документі невеликого за об'ємом цифрового матеріалу його недоцільно оформляти таблицею, а слід давати текстом, розташовуючи цифрові дані у вигляді колонок.

Приклад:

Граничні відхилення в розмірі платні:

в вересні $\pm 2,5\%$

в грудні $\pm 1,5\%$

в травні $\pm 0,3\%$

5.5. Оформлення формул

При використанні формул необхідно дотримуватися певних техніко-орфографічних правил. Найбільші, а також довгі та громіздкі формули, які мають у складі знаки суми, добутку, диференціювання, інтегрування, розміщують на окремих рядках. Це стосується також і всіх нумерованих формул. Для економії місця кілька коротких однотипних формул, відокремлених від тексту, можна подати в

одному рядку, а не одну під одною. Невеликі та нескладні формули, що не мають самостійного значення, вставляються в середині рядків тексту.

У формулах, як символи слід застосовувати позначення, встановлені відповідними державними стандартами. Пояснення символів та числових коефіцієнтів, що входять у формулу, якщо вони не пояснені раніше в тексті, повинні бути приведені безпосередньо під формулою. Пояснення кожного символу слід давати з нового рядка в тій послідовності, в якій символи приведені у формулі. Перший рядок пояснення повинен починатися з абзацного відступу словом «де» без двокрапки після нього.

Приклад:

$$L_n(x) = \sum_{k=0}^n \frac{\prod_{i \neq k} (x - x_i)}{\prod_{i \neq k} (x_k - x_i)} f(x_k) \quad (5.1)$$

де L – прогнозуємий коефіцієнт; x – своєрідні компоненти.

$$\text{Загальний прибуток} = \text{Щоденна сума} + \text{Витрати} \quad (5.2)$$

Підставляти чисельні значення в початковий аналітичний вираз категорично забороняється.

Формули, наступні одна за одною та не розділені текстом, розділяють комою. Переносити формули на наступний рядок допускається тільки на знаках виконуваних операцій, причому знак на початку наступного рядка повторюють. При перенесенні формули на знак множення застосовують знак «х».

Формули повинні нумеруватися окремою нумерацією арабськими цифрами в межах кожного розділу або додатку, які записують на рівні формули справа в круглих дужках. Номер формули складається з номера розділу або додатку та порядкового номера формули, розділені крапкою, наприклад (3.1). Одну формулу позначають – (3.1). Посилання в тексті на порядкові номери формул дають в дужках, наприклад «... у формулі (3.1)».

5.6. Оформлення додатків

Додатки оформлюють як продовження кваліфікаційної дипломної роботи на наступних її сторінках або у вигляді окремої частини, розміщуючи їх у порядку появи посилань у тексті роботи.

Якщо додатки оформлюють на окремих сторінках кваліфікаційної дипломної роботи, кожний такий додаток повинен починатися з нової сторінки. Додаток повинен мати заголовок, надрукований угорі малими літерами з першої великої симетрично відносно тексту сторінки. Посередині рядка над заголовком малими літерами з першої великої друкується слово «Додаток __» і велика літера, що позначає додаток.

Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Є, І, Ї, Г, Й, О, Ч, Ь, наприклад, додаток А, додаток Б й т.д. Один додаток позначається як додаток А.

При оформленні додатків на окремому аркуші по середині друкують великими літерами слово «ДОДАТКИ». Ілюстрації, таблиці, які розміщені в додатках, не нумерують, а лише дають назву цьому додатку.

Додатки повинні мати спільну з пояснювальною запискою наскрізну нумерацію сторінок.

6. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ДО ЗАХИСТУ ТА ПОПЕРЕДНЬОГО ЗАХИСТУ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

Захист та попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи є формою перевірки знань випускника та фактичної підготовленості його до роботи за фахом відповідно до вимог державного стандарту (освітньо-кваліфікаційної характеристики), ДЕК перед початком захисту кваліфікаційних дипломних проєктів деканатом факультету подаються такі документи:

- наказ ректора про затвердження складу ДЕК;
- наказ ректора про затвердження тем кваліфікаційних дипломних робіт;
- списки студентів, допущених до захисту кваліфікаційних дипломних робіт;
- зведена відомість про виконання студентами навчального плану та про отримані ними оцінки з теоретичних дисциплін, курсових проєктів, практик;
- відгук керівника про кваліфікаційну дипломну роботу (додаток 3);
- рецензія на кваліфікаційну дипломну роботу спеціаліста відповідної кваліфікації (додаток К).

Студентом-магістром на захист та попередній захист подаються:

- пояснювальна записка роботи;
- ілюстративний матеріал (плакати, фотографії, первинні матеріали експериментів тощо), який може виглядати як презентація, або наочний матеріал кожному члену ДЕК;
- фактичний матеріал (макети, моделі, натурні зразки).

Захист кваліфікаційної дипломної роботи проводиться на відкритому засіданні ДЕК.

На захист кваліфікаційної дипломної роботи студент готує доповідь, вона може мати довільну форму, а за часом не повинна перевищувати 7 – 8 хв. Після доповіді студенту задають питання члени ДЕК.

Хід попереднього захисту в протоколі кафедри, а сам захист – у протоколі ДЕК.

Результати захисту визначаються оцінками «відмінно», «добре»,

«задовільно» та «незадовільно» і рішенням ДЕК про оцінку знань студента, виявлених при захисті кваліфікаційної дипломної роботи та видання йому диплому державного зразка про освіту (кваліфікацію) приймається державною комісією на закритому засіданні відкритим голосуванням звичайною більшістю голосів членів комісії, котрі брали участь у засіданні. За однакової кількості голосів голос голови є вирішальним.

У випадках, коли захист кваліфікаційної дипломної роботи визначається незадовільним, ДЕК встановлює, чи може студент подати на повторний захист той самий проект з доопрацюванням, чи він зобов'язаний опрацювати нову тему.

Додаток А

Зразок заяви на затвердження теми кваліфікаційної дипломної роботи

Завідувачу кафедри
Туристичного, готельного та
ресторанного бізнесу
Проф. В.М. Зайцевій
Студента групи МТЕ - ____
Прізвище, ім'я та по-батькові

Заява

Прошу затвердити тему кваліфікаційної дипломної роботи з
наступним формулюванням _____

та призначити керівника.

Дата

Підпис студента

УЗГОДЖЕНО:

Керівник роботи

(підпис)

Прізвище І.Б.

Додаток Б

Форма № 24

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Інститут управління і права, факультет міжнародного туризму
та економіки

(повне найменування інституту, факультету)

кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
 (повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка
 до дипломної роботи
 другого (магістерського) рівня вищої освіти

Виконав: студент VI курсу, групи МТЕ-119

Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

(код і найменування спеціальності)

Освітня програма (спеціалізація)

Готельно-ресторанна справа

Голота В.Ю.

(прізвище та ініціали)

Керівник Зайцева В.М.

(прізвище та ініціали)

Рецензент Морозов Д.М.

(прізвище та ініціали)

Запоріжжя – 2020 року

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Інститут, факультет Міжнародного туризму та економіки

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти Другий (магістерський) рівень

Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр і назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Зайцева В.М.
“ ” 20__ року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТА(КИ)

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) _____

керівник проєкту (роботи) _____,
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від “ ” 20__ року №

2. Строк подання студентом проєкту (роботи) _____

3. Вихідні дані до проєкту (роботи) В роботі були використані навчальні посібники, підручники, статті фахових наукових видань, інтернет-джерела _____

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) _____

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) _____

6. Консультанти розділів проєкту (роботи) _____

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1			
2			
3			
4			
Нормо- контро ль			

7. Дата видачі завдання «__» _____ 20__ року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

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

Студент _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник проекту (роботи) _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

Додаток Г
РЕФЕРАТ

Кваліфікаційної дипломної роботи на здобуття другого (магістерського) рівня освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
Тема роботи: «Розвиток виробничої стратегії готельного підприємства»

Актуальність теми. В умовах формування та розвитку конкурентного середовища для готельних підприємств на перший план виходять проблеми, пов'язані зі стратегічним плануванням свого розвитку. В зв'язку з цим вивчення питань, які стосуються пошуку напрямів посилення конкурентоспроможності суб'єкта ринкових відносин через розробку стратегії діяльності, є своєчасним та актуальним.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є обґрунтування стратегії розвитку готельного підприємства в сучасних умовах боротьби за споживача. Виходячи з поставленої мети, виконано такі **завдання**: розкрито суть готельного підприємства як суб'єкта ринкових відносин; описано сутність та призначення стратегії розвитку готельного підприємства, а також узагальнено методику її формування та аналізу; на прикладі конкретного готельного підприємства проаналізовано стратегічні альтернативи його розвитку та оцінено їх ефективність; обґрунтовано основні напрями удосконалення інноваційного розвитку готельного підприємства.

Предметом дослідження є напрями стратегічного розвитку готельного підприємства.

Об'єктом наукового дослідження є готель «Теотральний» (м. Запоріжжя).

Методи дослідження: аналіз, класифікація, систематизація, анкетне опитування.

Інформаційну базу дослідження становлять офіційні видання Верховної Ради України та органів виконавчої влади, статистичні дані Державної служби статистики України, міжнародних економічних

організацій, державні стандарти та норми, монографії, наукові публікації, Інтернет-ресурси, власні обстеження.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в подальшому розвитку стратегічних інноваційних рішень щодо діяльності готельного підприємства, а саме розширення функціональних приміщень та оптимізації кадрової стратегії підприємства, що сприятимуть ефективній його адаптації до конкурентного середовища і отриманні певних конкурентних переваг в умовах ринкової економіки.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що запропоновані рекомендації впроваджені в діяльність готельних підприємств. Зокрема, готелем «Дністер» використовується методика оптимізації кадрової

стратегії та включені до інвестиційного проекту розвитку готелю розрахунки щодо розширення функціональних приміщень (довідка № 2/18 від 25.12.2017 р.).

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Основні результати, викладені в дипломній роботі, доповідалися й обговорювалися на Міжнародній науково-практичній конференції «Інноваційні заходи щодо поліпшення якості в обслуговуванні готелю» (м. Запоріжжя, 2017 р.), за результатами якої опубліковано тези доповіді.

Структура і обсяг роботи. Дипломна кваліфікаційної робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (65 найменувань) та 3-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 112 сторінок комп'ютерного тексту, основний зміст роботи викладено на 100 сторінках. Робота містить 28 таблиць та 8 рисунків.

АНОТАЦІЯ

У роботі розглянуто теоретико-прикладні аспекти формування та реалізації виробничого стратегії готельного підприємства. Узагальнено наукові положення суті, видів стратегій та алгоритму їх формування й реалізації. Обґрунтовано особливості стратегії функціонування та розвитку готельних підприємств. Проаналізовано практику реалізації виробничої стратегії діючого готельного підприємства. Виявлено резерви підвищення ефективності функціонування готельного підприємства. Обґрунтовано доцільність та економічну ефективність розширення функціональних приміщень засобу розміщення. Розроблено алгоритм реалізації кадрової стратегії готелю.

Ключові слова: засіб розміщення, готельне підприємство, готель, стратегія, виробнича стратегія, готельна послуга.

ANNOTATION

The theoretical and applied aspects of the formation and implementation of the hotel business strategy are considered in the paper. The scientific positions of the essence, types of strategies and algorithm of their formation and realization are generalized. The peculiarities of the strategy of operation and development of hotel enterprises are substantiated. The practice of realization of the production strategy of the existing hotel enterprise is analyzed. The reserves of improving the efficiency of the hotel business are revealed. The expediency and economic efficiency of expansion of functional premises of the accommodation facility have been substantiated. The algorithm of realization of personnel strategy of the hotel is developed.

Keywords: accommodation facility, hotel, hotel, strategy, production strategy, hotel service.

Додаток Д

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ЛОГІСТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	10
1.1. Визначення логістики в індустрії гостинності	10
1.2. Організаційна структура центральної логістичної системи готельного підприємства	16
1.3. Логістичне планування, управління та логістика виробничого процесу	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ЛОГІСТИКИ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	38
2.1. Особливості функціонування логістики в індустрії гостинності	38
2.2. Виявлення недоліків в управлінні потоками	49
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ЛОГІСТИКИ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	58
3.1. Логістична концепція організації виробництва у закладах готельного та ресторанного господарства	58
3.2. Рекомендації щодо використання логістичних систем керування матеріальними потоками	77
РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ НА ПІДПРИЄМСТВІ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	95
ВИСНОВКИ	111
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	114
ДОДАТКИ	118
Додаток А	119
Додаток Б	121
Додаток В	122
Додаток Г	124
Додаток Д	125

Додаток Ж

ВСТУП

Готельне господарство представляє не тільки засоби розміщення туристів, воно нині є базою комплексного обслуговування гостей країни чи туристського центру. Сучасні готелі все частіше будуються та експлуатуються як великі готельні та туристські комплекси. Часто туристи приймають рішення про повторне відвідання того чи іншого центру, виходячи саме з якості проживання та обслуговування в його готелях. Правильний вибір місця розміщення та забезпечення високої якості сервісу допомагають фахівцям туристської сфери досягти значного збільшення туристичного потоку та підвищити економічну ефективність туристської діяльності. Тому вивчення основ організації готельного господарства та обслуговування гостей у готелях є обов'язковим компонентом підготовки фахівців туристського бізнесу.

В умовах формування та розвитку конкурентного середовища для готельних підприємств на перший план виходять проблеми, пов'язані зі стратегічним плануванням свого розвитку. В зв'язку з цим вивчення питань, які стосуються пошуку напрямів посилення конкурентоспроможності суб'єкта ринкових відносин через розробку стратегії діяльності, є своєчасним та актуальним.

Різні аспекти дослідження даної теми висвітлені в наукових роботах таких вітчизняних та іноземних вчених, як: Любіцева О.О., Роглев Х.Й., Можасєва Г.М., Богинська К.В., Шматько Л.П., Дурович А.П., Кабушкін М.І., Сергєєва Т.М., Кифяк В.Ф., Квартальнов В.А., Котлер Ф., Мейкенз Дж. та ін.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є обґрунтування стратегії розвитку готельного підприємства в сучасних умовах боротьби за споживача.

Для досягнення поставленої мети в роботі вирішується кілька основних задач:

- розкрити суть готельного підприємства як суб'єкта ринкових відносин;
- навести сутність та призначення стратегії розвитку готельного підприємства, а також узагальнити методикку її формування та аналізу;
- проаналізувати стратегічні альтернативи розвитку готельних підприємств та оцінити їх ефективність;

—обґрунтувати основні напрями удосконалення інноваційного розвитку готельного підприємства.

Предметом дослідження є напрями стратегічного розвитку готельного підприємства.

Об'єктом наукового дослідження є готель «Теотральний» (м. Запоріжжя).

В якості інформаційної бази були використані різні навчальні посібники, статті, монографії вітчизняних і зарубіжних авторів з даної тематики, а також документація підприємства.

Для вирішення поставлених завдань у роботі використано такі методи дослідження: наукового дослідження (для з'ясування того, наскільки новий готельне підприємство відповідає вимогам ринку і споживачів, тобто для оцінки ринкової адекватності), порівняння (при оцінці роботи підприємства), монографічний (при вивченні стану ринкового середовища та індивідуальних особливостей споживачів), SWOT-аналізу (при кількісному обґрунтуванні параметрів стратегії розвитку готельного підприємства), маркетингу (при проведенні маркетингового дослідження з метою визначення оцінки задоволеності споживачів), системний аналіз, математичний і економіко-статистичний (при визначенні рівня якості послуг, конкурентоспроможності, а також його економічної ефективності).

Наукова новизна одержаних результатів полягає в подальшому розвитку стратегічних інноваційних рішень щодо діяльності готельного підприємства, а саме розширення функціональних приміщень та оптимізації кадрової стратегії підприємства, що сприятимуть ефективній його адаптації до конкурентного середовища і отриманні певних конкурентних переваг в умовах ринкової економіки.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що запропоновані рекомендації впроваджені в діяльність готельних підприємств. Зокрема, готелем «Дністер» використовується методика оптимізації кадрової стратегії та включені до інвестиційного проекту розвитку готелю розрахунки щодо розширення функціональних приміщень (довідка № 2/18 від 25.12.2017 р.).

Апробація результатів дослідження. Основні результати кваліфікаційної дипломної роботи були викладені і ухвалені на щорічній науково-технічній конференції серед студентів, викладачів, науковців, молодих вчених та аспірантів: «Тиждень науки НУЗП» (м.

Запоріжжя, квітень 2019 року) за темою: «Джерела інформації про організацію» [48].

Структура роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається із вступу, чотирьох розділів, висновків, переліку посилань, додатків. Робота містить 11 рисунків і 16 таблиць. Загальний обсяг роботи – 100 сторінок друкованого тексту. Перелік посилань містить 59 найменувань.

Додаток 3

ВІДГУК

на кваліфікаційну дипломну роботу

ВИСЕЛКО АНДРІЯ ДМИТРОВИЧА

здобувача другого (магістерського) рівня вищої освіти,

спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

на тему **«ВПЛИВ ЗОВНІШНІХ І ВНУТРІШНІХ ФАКТОРІВ НА ЦІНОУТВОРЕННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ»**

Кваліфікаційна дипломна робота написана на актуальну зараз тему «Вплив зовнішніх і внутрішніх факторів на ціноутворення послуг в готелях». Дана тема є важливою і актуальною по ряду причин. В даний час український ринок готельних послуг стикається з проблемами нестачі клієнтів і розвитку конкурентоспроможності. Використання якісного обслуговування дозволить підприємствам підтримати свій імідж на ринку послуг і не стати збитковими. Поставлені цілі і завдання повністю відповідають темі дослідження.

Кваліфікаційна дипломна робота складається з чотирьох розділів, вступу, висновків та списку використаної літератури. Після кожного розділу містяться чіткі висновки. Оформлення диплома відповідає стандартам.

Автор достатньо обґрунтував вибір предмету, об'єкту і мети дослідження. При дослідженні застосовувалися методи наукового дослідження: метод аналізу і синтезу літератури, представленої в списку літератури цієї роботи, нормативно-правової документації, метод аналізу документів і архівів. Матеріал оброблявся статистичним методом, також застосовувалися методи збору емпіричних даних: спостереження для вивчення досвіду готелів по здійсненню інноваційної діяльності.

Кваліфікаційна дипломна робота супроводжується схемами, таблицями, графіками, і відповідає встановленим вимогам. Автором 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.п.н., проф.

В.М. Зайцева

Додаток К

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну дипломну роботу
ВИСЕЛКО АНДРІЯ ДМИТРОВИЧА
здобувача другого (магістерського) рівня вищої освіти,
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
на тему **«ВПЛИВ ЗОВНІШНІХ І ВНУТРІШНІХ ФАКТОРІВ НА
ЦІНОУТВОРЕННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ»**

Визначення впливу зовнішніх та внутрішніх факторів на формування ціни готельних послуг стає головною метою і стратегією прогресивного управління будь-якої організації, тому тема магістерської роботи є на сьогоднішній день дуже своєчасною і актуальною.

Студентом оброблено велику кількість теоретичного матеріалу, на досить високому теоретичному та методологічному рівні проведено дослідження методів та особливостей ціноутворення послуг в готелях. Матеріал в роботі викладено з дотриманням внутрішньої логіки, між розділами існує логічний взаємозв'язок.

У кваліфікаційній дипломній роботі розглядається одна з актуальних проблем аналізу якості та творення готельних послуг в нинішніх умовах переходу до ринкових стосунків, пошуку кращих управлінських рішень, вдосконалення управління у сфері гостинності. Розглядається спосіб аналізу якості готельних послуг направлених на підвищення рівня обслуговування та ефективності виробництва готельних послуг. Розвиток ринкових стосунків викликає появу нових завдань, що викликає необхідність вдосконалення ведення готельного господарства.

Досить докладно дана загальна характеристика ринку готельних послуг в цілому, а також тенденції розвитку світового готельного господарства, та стан готельних послуг міста Києва. Проаналізовані чинники конкурентоспроможності, економічної стабільності, а також основні фінансові показники діяльності готелів.

В якості переваг роботи можна відзначити творчий підхід у використанні аналітичної і теоретичної бази. Автор магістерської роботи показав відмінну здатність формулювати власну точку зору.

Сформульовані в роботі висновки достатньо обґрунтовані і можуть бути використані в практичній діяльності. Істотних недоліків в роботі не виявлено.

Кваліфікаційна дипломна робота Виселко А.Д. відповідає вимогам, що пред'являються до випускної кваліфікаційної роботи і заслуговує оцінки «відмінно».

Рецензент,
д.політ.н., проф.

Д.Ю. Арабаджієв

Кутовий штамп підприємства,
який прийняло до
впровадження результати,
із зазначенням номера та дати
видачі

ДОВІДКА

**про впровадження результатів досліджень за дипломною
роботою здобувача вищої освіти другого (магістерського) рівня
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»**

За підсумками виконання дипломної роботи на тему «Розвиток виробничої стратегії готельно-ресторанного підприємства» у практичну діяльність готелю «_____» впроваджені результати дослідження стосовно:

- 1) розширення додаткових послуг щодо створення в структурі готелю пральні та тренажерного залу; запропоновані здобувачем розрахунки включено до інвестиційного проекту розвитку готелю;
- 2) алгоритму удосконалення кадрової стратегії готельного підприємства, який закладено в інструкцію з підбору персоналу.

Директор

(підпис)

М.П.

(прізвище та ініціали)