Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра «Социально-культурный сервис и коммуникации»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ ПО НАПРАВЛЕНИЮ 43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО», ПРОФИЛЬ «РЕСТОРАННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Курган – 2016 г.

Методические указания по выполнению выпускной квалификационной работы студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело» составлены с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Ресторанная деятельность» очной и заочной форм обучения) / сост. к.филол.н. И.В. Стародумов, ОУП ВО АТиСО, Курганский филиал, Каф. «Социально-культурный сервис и коммуникации». – Курган: КФ ОУП ВО АТиСО, 2016.

Методические указания по выполнению выпускной квалификационной работы студентов составил к.филол.н. Стародумов И.В.

Методические указания по выполнению выпускной квалификационной работе студентов обсуждены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и коммуникации» и рекомендованы к изданию.

Протокол № от « » 2016 г.

Заведующий кафедрой
доцент Данильченко Ш.А. /_____ /

Методические указания по выполнению выпускной квалификационной работы студентов утверждены на заседании Методической комиссии Курганского филиала ОУП ВО «АТиСО» (протокол № от « » 2016г.)

Содержание

1. Общие положения 4

2. Выбор темы выпускной квалификационной работы 8

3. Структура и содержание выпускной квалификационной работы 10

4. Допуск к защите выпускной квалификационной работы 16
5 Показатели и критерии оценивания на защите выпускной квалификационной работы

Приложение № 1 Примерная тематика выпускных квалификационных работ 20

Приложение № 2 Титульный лист 21

Приложение № 3 Задание на бакалаврскую работу 23

Приложение № 4 Аннотация 24

6. Список рекомендуемой литературы 28

1 Общие положения

Выпускная квалификационная работа, ее подготовка и защита представляют собой завершающий этап процесса подготовки бакалавра. Выпускная квалификационная работа является самостоятельным исследованием выпускника, выполненным под руководством научного руководителя. Главной целью подготовки выпускной квалификационной работы является систематизация, закрепление, расширение и углубление теоретических знаний и практических навыков, полученных во время обучения в учебном заведении, демонстрация умения использовать их для достижения конкретных практически значимых результатов в области индустрии гостеприимства (ресторанная деятельность). В соответствии с поставленными целями обучающийся в процессе выполнения бакалаврской работы должен решить следующие задачи: 1) обосновать актуальность выбранной темы, ее ценность и значение для организации, учреждения, фирмы; 2) изучить теоретические положения, нормативно-законодательную документацию, статистические материалы, справочную и научную литературу по избранной теме; 3) изучить организационно-экономические условия функционирования организации и характер их влияния на изменение его конкурентоспособности; 4) собрать необходимый статистический материал для проведения конкретного анализа; 5) провести анализ собранных данных, используя соответствующие методы обработки и анализа информации; 6) сделать выводы и разработать рекомендации на основе проведенного анализа по оптимизации деятельности организации в индустрии гостеприимства;

7) выполнить оценку эффективности от внедрения предлагаемых мероприятий; 8) оформить выпускную квалификационную работу в соответствии с нормативными требованиями, предъявляемыми к подобного рода работам. Защита выпускной квалификационной работы бакалавра выявляет уровень теоретической и практической подготовленности выпускника к реализации следующих видов профессиональной деятельности в сфере

индустрии гостеприимства: -производственно-технологической; - организационно-управленческой; - научно-исследовательской. Успешно выполненная выпускная квалификационная работа бакалавра свидетельствует о том, что выпускник готов к продолжению образования по программам подготовки магистра, а также к ведению профессиональной деятельности в сфере индустрии гостеприимства.

Выпускник, освоивший основную образовательную программу высшего образования подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», должен:

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, основные проблемы, определяющие конкретную область профессиональной деятельности, видеть их взаимосвязь в целостной системе знаний;

- принимать участие в организации, планировании и совершенствовании деятельности служб сервиса, разрабатывать мероприятия по повышению эффективности их деятельности;

- принимать управленческие решения в рамках компетенции и осуществлять связь с общественностью;

- иметь научное представление о здоровом образе жизни, воздействии рекреации на человека;

Выпускник должен обладать следующими компетенциями: ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14. В результате освоения вышеуказанных компетенций выпускник должен:

знать:

- основы современных дисциплин о человеке и его потребностях;

- законодательство в сфере сервиса, правовые нормы, регулирующие отношения между личностью и семьей, обществом, окружающей средой;

- эстетические и правовые нормы, регулирующие отношения человека к человеку, человека к обществу и общества к человеку;

- нормы деловой письменной и устной речи, процессы организации эффективной речевой коммуникации в сфере сервиса;

- возможности современных информационных технологий;

уметь:

- учитывать эстетические и правовые нормы, регулирующие отношения человека к человеку, человека к обществу и общества к человеку в процессе разработки экологических и социокультурных проектов;

- использовать знания по созданию условий для формирования рынка услуг сервиса с учетом применения прогрессивных технологий;

- анализировать свои возможности, переоценивать накопленный опыт, приобретать новые знания и использовать современные научные технологии в условиях развития науки и изменяющейся социальной политики;

- обеспечивать деятельность предприятий, организаций, учреждений, представляющих услуги по сервису;

- разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий, организаций, учреждений, представляющих услуги в сфере сервиса;

- использовать несколько иностранных языков при оказании услуг в сфере сервиса;

- обеспечивать комплексное обслуживание потребителей услуг в сфере сервиса;

- обеспечивать систему мер по повышению качества оказываемых услуг предприятиями (организациями, учреждениями) сервиса;

- внедрять современные научные знания, передовые технологии в сфере сервиса;

владеть:

- технологиями, необходимыми для решения задач, имеющих естественнонаучное содержание и возникающих при выполнении профессиональных функций;

- методами удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества;

- приемами и методами формирования системы межличностного общения;

- знаниями и навыками по разработке и внедрению инновационных технологий в сферу сервиса;

- знаниями организации и обеспечения контроля качества, оказываемых услуг в сфере сервиса;

- знаниями по принятию решений в экстремальных ситуациях, обеспечению безопасности жизнедеятельности.

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.03«Гостиничное дело» готовится к следующим видам профессиональной деятельности:

- проектная;

- производственно-технологическая;

- организационно-управленческая;

- сервисная;

- научно-исследовательская.

Успешно выполненная выпускная квалификационная работа бакалавра свидетельствует о том, что выпускник готов к продолжению образования по программам подготовки магистра, а также к ведению профессиональной деятельности в области гостиничногодела.

2 Выбор темы выпускной квалификационной работы

Темы выпускных квалификационных работ определяются высшим учебным заведением. Студенту может предоставляться право выбора темы выпускной квалификационной работы в порядке, установленном высшим учебным заведением, вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. Для подготовки выпускной квалификационной работы студенту назначается руководитель.

Выбор темы определяется интересами и склонностями студента к той или иной проблеме, потребностью развития и совершенствования самого производства, научной специализацией кафедры и ее преподавателей.

При выборе темы выпускной квалификационной работы следует руководствоваться актуальностью проблемы, возможностью получения конкретных статистических данных, наличием специальной научной литературы, практической значимостью темы для конкретной организации.

Студенту, занимающемуся в научном студенческом кружке, целесообразно подготовить работу по теме, над которой он работал несколько лет. Выпускная квалификационная работа является продолжением и логическим завершением исследований, начатых в курсовых работах и в период производственной практики, нашедших отражение в отчете по практике. Студент должен руководствоваться примерным перечнем тем квалификационных работ, имеющимся на выпускающей кафедре, предварительно проконсультировавшись со своим научным руководителем.

Студент, желающий выполнить работу на тему, не предусмотренную примерной тематикой, должен обосновать свой выбор и получить разрешение заведующего кафедрой. Если одна и та же тема выбрана многими студентами, то кафедра оставляет ее только за теми студентами, которые наиболее аргументированно обосновали свой выбор; остальным студентам предлагается выбрать другую тему. После выбора темы ее точное название необходимо написать в заявлении и получить на кафедре задание на выпускную квалификационную работу.

Темы ВКР определяются руководителем работы по согласованию со студентом, обсуждаются на заседании выпускающей кафедры и утверждаются приказом ректора ОУП ВО «АТиСО» не позднее, чем за два месяца до начала защит.

Следует иметь в виду, что формулировка темы выпускной квалификационной работы (с указанием научного руководителя), утвержденная приказом ректора, изменению не подлежит.

3 Структура и содержание выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа должна содержать следующие структурные составляющие:

– титульный лист;
– задание на бакалаврскую работу;
– аннотацию;
– содержание;
– введение;
– основную часть, состоящую из 2 разделов;
– заключение;
– список использованных источников;
– глоссарий;
– приложения (если необходимо).

Объем бакалаврской работы должен быть не более 50-60 страниц (в соответствии с требованиями к оформлению).

Содержание выпускной квалификационной работы имеет следующий вид:

Содержание

Введение

Раздел 1 Теоретические и методологические аспекты (название проблемы)

Фактически в этой части исследования перед выпускником стоит задача – дать обзор литературы (нормативно-справочной документации, данных статистической отчетности, передового отечественного и зарубежного опыта по исследуемой проблеме) по исследуемому предмету исследования; а также определиться в понятиях. Важно полно охарактеризовать современное состояние исследуемой проблемы, а также определить возможные подходы к ее решению. Примерное содержание теоретической части:

1.1Нормативно-правовая база исследуемого явления в гостиничном/ресторанном деле;

1.2Теоретические и методологические подходы в отечественной и практике по теме исследования.

1.3Сравнительный анализ теоретических и методологических подходов в отечественной и зарубежной практике по данной проблеме (сходство и различия точек зрения разных авторов, дать их анализ и свое отношение).

Раздел 2 Анализ состояния рассматриваемой проблемы (на примере …)

Аналитическая часть работы должна содержать:

2.1 Систематизацию результатов изучения исследуемого аспекта деятельности;

2.2 Формулировку выводов по результатам проведенного исследования, констатация наличия проблемы;

2.3 Оценку перспектив разработки новых подходов к решению поставленной задачи (новой организации работы, новой услуги, системы мониторинга, рекламной компании, системы документооборота и т.д.);

2.4 Результаты маркетинговых исследований о возможности и необходимости подготовки и реализации новых услуг;

2.5 Систематизацию критериев (методов) оценки (формирования);

2.6 Основные выводы по аналитической части.

Заключение

Список использованных источников (не менее 25 проработанных источников)

Глоссарий (не менее 20 понятий)

Приложения (формы сбора, способы обработки информации и др.)

Содержание (оглавление) включает в себя названия разделов, подразделов, пунктов выпускной квалификационной работы. Обязательное требование - дословное повторение в заголовках содержания названий разделов, представленных в тексте, в той же последовательности и соподчиненности.

Во **введении** кратко характеризуется проблема, решению которой посвящена бакалаврская работа. При этом обосновывается актуальность выбранной темы со ссылками на специальную литературу, определяется цель работы и совокупность задач, которые решены для раскрытия выбранной темы; указываются объект и предмет исследования, а также научная и практическая значимость работы.

Основная часть бакалаврской работы состоит из двух разделов, каждый из которых делится на три параграфа.

Раздел 1 Теоретические и методологические подходы к проблеме …

На основе изучения публикаций отечественных и зарубежных авторов излагается сущность исследуемой проблемы. По первому разделу судят о глубине теоретической базы бакалаврской работы. Приветствуется использование источников монографического характера и публикаций в ведущих российских и зарубежных специализированных журналах.

В процессе изучения литературных источников очень важно найти сходство и различия точек зрения разных авторов, дать их анализ и обосновать свою позицию по данному вопросу.

Составной частью данного раздела должен быть обзор нормативно-законодательной базы, которая регулирует вопросы рассматриваемой проблемы.

Разработка методического раздела выпускной квалификационной работы предполагает обзор теоретических подходов к методике исследования, разработку собственной программы исследования, включая обоснование выборочной совокупности форм сбора первичной информации (анкеты, аналитические таблицы, бланки фиксации результатов и т.п.), а также методику ее обработки и анализа полученных данных.

Одно из главных требований данного раздела - наличие конкретных ссылок на библиографические источники (не менее 25 ссылок).

Раздел 2 Анализ состояния рассматриваемой проблемы исследования на конкретном предприятии (учреждении, организации)

В этом разделе дается краткая характеристика объекта исследования. На основе разработанной методики исследования анализируется состояние проблемы в конкретной организации (учреждении, предприятии). Материалами для анализа могут быть планы работы организаций, годовые отчеты, статистическая отчетность и другая служебная документация, изученная студентом.

Материалы, служащие базой для обоснования и анализа, должны быть достаточно полными и достоверными, чтобы можно было проанализировать положение дел, вскрыть резервы и наметить пути их использования, а также устранить имеющиеся недостатки в работе.

Анализ состояния дел в организации (учреждении, предприятии) предполагает обработку собранных статистических материалов с помощью современных методов экономического, социологического анализа.

Выполняется сравнительный анализ по результатам которого делается вывод, как позиционируется анализируемый объект в отрасли (регионе) или на международной арене.

Результаты анализа служат базой для разработки и обоснования в выпускной квалификационной работе конкретных управленческих решений для улучшения конкурентоспособности объекта исследования.

В частности, намечаются пути использования скрытых резервов, устранения выявленных недостатков в работе, обосновываются решения, обеспечивающие реализацию цели и задач работы.

В этом же разделе даются методические подходы и выполняется оценка эффективности от предлагаемых мероприятий; обосновываются экономические, социальные и другие ценности полученных результатов.

В **заключении** последовательно излагаются основные теоретические и практические выводы и предложения, полученные в ходе проведенного исследования. Выводы и предложения, которые следует формулировать четко, с нумерацией отдельных пунктов, должны быть краткими, давать представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности результатов выпускной квалификационной работы бакалавра.

Библиографический список должен содержать сведения об источниках, использованных при написании бакалаврских работ (законодательные и нормативные материалы, учебники, учебные и методические пособия, монографии, другие научные труды, статьи из журналов и иных периодических изданий и информационных материалов). В библиографическом списке следует

привести не менее 25 источников, изданных за последние пять лет на которые содержатся ссылки в работе.

Глоссарий - толковый (объясняющий) словарь ключевых понятий и терминов. Используя в тексте выпускной квалификационной работы термины и правильно раскрывая их содержание, автор демонстрирует степень включенности в сферу будущей профессии и готовность к профессиональной и научной деятельности. В глоссарий включаются основные профессиональные термины, факты, персоналии, важнейшие даты. Формулировка понятий глоссария должна соответствовать формулировкам данным в различных словарях, энциклопедиях, справочниках и в документах законодательного характера.

В **приложения** можно вынести вспомогательные материалы: выдержки из официальных и справочных документов, инструкции, уставы, описания общепринятых методик, вспомогательные расчеты, таблицы, иллюстрации, формы отчетности, справки о внедрении, сведения об опубликованных работах по результатам выпускного исследования.

С одной стороны, они призваны дополнять и иллюстрировать основной текст, а с другой - разгружать его от второстепенной информации. Все материалы, помещаемые в приложениях, должны быть связаны с основным текстом, в котором обязательно делаются ссылки на соответствующие приложения.

Таким образом, примерная структура выпускной квалификационной работы

Введение 2-3с.

Раздел 1, 15-20 с.

Раздел 2, 25-30 с.

Заключение 2-3 с.

Библиографический список 30 ед. (в.т.ч. не менее двух опубликованных статей или докладов на конференции).

Глоссарий не менее 20 понятий.

Приложения.

4 Допуск к защите выпускной квалификационной работы.

Написанная выпускная квалификационная работа предоставляется руководителю для проверки, руководитель решает вопрос о ее рекомендации к защите. Выпускная квалификационная работа, подписанная выпускников на титульном листе и на последней странице текста, вместе с письменным отзывом руководителя, подписями руководителя, консультанта на двух экземплярах задания, титульном листе, двух титульных листах графической части представляется на нормоконтроль. Цель нормоконтроля – обеспечить соответствие выпускной квалификационной работы нормам и требованиям, установленным государственными стандартами, другими нормативными и директивными документами.

После прохождения нормоконтроля выпускная квалификационная работа представляется на подпись заведующему кафедрой. Работа с отзывом руководителя за неделю до защиты сдается на выпускающую кафедру. Заведующий кафедрой решает вопрос о допуске выпускника к защите. Если работа была представлена позже установленных сроков, она допускается к защите только при наличии уважительных причин, подтвержденных документально

Содержание слайдов

1 Тема выпускной квалификационной работы , автор -1 слайд.

2 Цели и задачи выпускной квалификационной работы - 1 слайд.

3 Теоретические основы и методика исследования - 1 слайд.

4 Организационно-экономическая характеристика объекта исследования -1 слайд.

5 Анализ по теме исследования - 2 слайда.

6 Направления совершенствования и их эффективность - 2слайда.

5 Показатели и критерии оценивания на защите выпускной квалификационной работы

- «отлично» заслуживает работа, в которой дано всестороннее и глубокое освещение избранной темы с учетом отраслевых особенностей, а ее автор показал полностью сформированные компетенции, умение работать с литературой и нормативными документами, и при этом формулировать собственные выводы;

- «хорошо» оценивается работа, отвечающая основным, предъявляемым к ней требованиям. Выпускник показал полностью сформированные компетенции, хорошее владение материалом, однако, не на все вопросы членов ГАК дает исчерпывающие и аргументированные ответы;

- «удовлетворительно» заслуживает работа, если в ней, в основном, соблюдены общие требования, но неполно раскрыты поставленные вопросы. Выпускник показал в основном сформированные компетенции, но посредственно владеет материалом, поверхностно отвечает на заданные ему во время защиты вопросы;

- «неудовлетворительно» оценивается работа, содержание которой не раскрывает выбранную тему и свидетельствует о том, что необходимые компетенции у студента сформированы лишь частично; если в отзыве руководителя или рецензии имеются принципиальные замечания по ее содержанию, ответы на вопросы членов ГАК неверны и не отличаются аргументированностью.

По результатам итоговой государственной аттестации выпускников ГЭК по защите ВКР принимает решение о присвоении им квалификации (степени) «бакалавр».

Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссий при обязательном присутствии председателя. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса. Все решения ГЭК оформляются протоколами.

Приложение № 1

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ТЕМЫ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО» (ПРОФИЛЬ «РЕСТОРАННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»)

1. Мифодизайн гостеприимства ресторанного предприятия
2. Имидж (планирование, формирование, продвижение) ресторана
3. Торговая марка ресторанного предприятия
4. Развитие малых форм предпринимательства в ресторанном бизнесе: отечественный и зарубежный опыт
5. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и ее совершенствование
6. Организация и управление материальными ресурсами в ресторанном бизнесе
7. Бизнес-план ресторанного предприятия: понятия и основные этапы разработки
8. Оперативное планирование и управление предприятием (подразделением) общественного питания в составе гостинично-туристского комплекса
9. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания ресторанных предприятиях
10. Организация обслуживания гостей в ресторанных предприятиях и ее совершенствование
11. Особенности формирования и продвижения услуг предприятий формата fast-food
12. Особенности формирования и продвижения услуг предприятий формата free-flow
13. Принципы формирования винного ассортимента в ресторанах и барах
14. Технологии формирования сетевого рынка услуг общественного питания
15. Развитие услуг кейтеринга в системе общественного питания
16. Организация и управление банкетной службой ресторана «premium» класса (на примере действующего ресторана).
17. Принципы организации услуг питания в крупных торговых центрах (на примере работы фуд-кортов).

Приложение 2

Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Заочный факультет

Кафедра «Социально-культурный сервис и коммуникации»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему: Организация обслуживания гостей в ресторанных предприятиях и ее совершенствование.

Студент Макарова Нина Петровна /_____/
подпись

Направление 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Ресторанная деятельность»

Научный руководитель Фамилия Имя Отчество
уч. степень, уч. звание /_____/
подпись

Заведующий
кафедрой

/_____ /
подпись

Курган – 20__

Приложение 3

Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Заочный факультет

Кафедра социально-культурный сервис и коммуникации

ЗАДАНИЕ № 17

НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

Студента Макаровой Нины Петровны
Группы ЗТ - 4232 Направление 43.03.03 «Гостиничное дело»,
профиль «Ресторанная деятельность»

Тема работы Организация обслуживания гостей в ресторанных предприятиях и ее совершенствование.

Утверждена приказом ректора ОУП ВО «АТ и СО» от __ ____20_ г. № _____

Научный руководитель уч. степень, уч. звание Фамилия Имя Отчество

Сроки выполнения работы с __ _____ 20_ г. по __ _____ 20_ г.

Содержание задания:

Введение 3с.

1 Теоретические аспекты … 20с.

1.1

1.2

1.3

2 Анализ состояния рассматриваемой проблемы на примере … 20с.

2.1

2.2

2.3

3 Рекомендации по совершенствованию… 10с.

3.1

3.2

3.3

Заключение 3с.

Список использованных источников

Приложения

Графическая часть

Научный руководитель _____ / И.О. Фамилия /
(подпись, дата)

Зав.кафедрой _____ / И.О.Фамилия /
(подпись, дата)

С заданием ознакомлен _____ / И.О. Фамилия /
(подпись, дата)

Решение о допуске студента к защите выпускной квалификационной работы в Государственной экзаменационной комиссии

Объем работы: текстовая часть (записка) _____ страниц
графическая часть _____ страниц

Нормоконтролер: Руководитель:
_____/_____/ _____ /_____/
(подпись, дата) (и., о., фамилия) (подпись, дата) (и., о., фамилия)

Считать, что работа _____ установленным требованиям и
(соответствует, не соответствует)
_____ студента _____
(допустить, не допустить) (фамилия, имя, отчество)
к защите выпускной квалификационной работы в Государственной экзаменационной комиссии.

Протокол кафедры (кафедральной комиссии) №_____ от «____»_____20__г.

Рецензент _____
_____
(должность, место работы, фамилия, имя, отчество)

Защиту назначить на «_____»_____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ / /
(подпись)

Директор филиала _____ / В.Г. Роговая /
(подпись)

Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Заочный факультет

Кафедра социально-культурный сервис и коммуникации

ГРАФИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

(ИЛЛЮСТРАЦИОННАЯ)

К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

на тему: Организация обслуживания гостей в ресторанных предприятиях и ее совершенствование.

Студент Макарова Нина Петровна /_____ /
подпись

Направление 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Ресторанная деятельность»

Руководитель Фамилия Имя Отчество
уч. степень, уч. звание /_____ /
подпись

Заведующий
кафедрой
/_____ /
подпись

Курган – 20__

Приложение 4

Аннотация

Выпускная квалификационная работа выполнена на тему «Организация обслуживания гостей в ресторанных предприятиях и ее совершенствование».

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что индустрия гостеприимства – одна из наиболее перспективных отраслей мировой экономики, потенциал которой в России используется в недостаточной степени. При этом практически все российские регионы обладают определенной туристической привлекательностью и потенциалом для развития туристской инфраструктуры. Данная тема интересна тем, что исследование организации обслуживания гостей в ресторанных предприятиях и ее совершенствования поможет разработать новый комплексный подход к совершенствованию национальной индустрии гостеприимства, что позволит учесть влияние ряда наиболее значимых факторов и значительно повысить эффективность государственной политики в данной сфере. В первом разделе работы рассматриваются теоретические основы организация обслуживания гостей в ресторанных предприятиях, проведен обзор основных тенденций совершенствования рынка ресторанных услуг на примере опыта регионов России и зарубежных стран. Во втором разделе выявлена специфика организации обслуживания гостей в ресторанных предприятиях и осуществлен практический анализ факторов, влияющих на совершенствование организации обслуживания гостей в ресторанных предприятиях. В заключение раздела представлены рекомендации по совершенствованию организации обслуживания гостей в ресторанных предприятиях.

Выпускная квалификационная работа содержит 60 страниц, 6 таблиц, 11 рисунков, использовано 25 источников литературы. Мультимедийная часть представлена 10 слайдами. 18

При выполнении работы использованы следующие программные продукты:

- Microsoft Word;
- Microsoft Excel;
- Microsoft Power Point.

6 Список рекомендуемой литературы

I Нормативно-правовые документы

1. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ (с изменениями, в редакции от 01.07.2011 г.).

2. Закон «О сертификации продукции и услуг» от 19 июня 1995 года № 89-ФЗ (с изменениями, в редакции от 25.07.2002 г.).

3. Закон «О защите прав потребителей» от16 января 1996 года № 2-ФЗ (с изменениями, в редакции от 18.07.2011 г.).

4. Закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 18 июля 1996 г. №114-ФЗ (с изменениями, в редакции от 18.07.2011).

5. «Таможенный кодекс Российской Федерации» (утвержден ВС РФ 18.06.1993 N 5221-1) действующая редакция.

6. Постановление Правительства РФ от 31.12.2004 N 901 (ред. от 24.03.2011) "Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по туризму".

7. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта".

8. Приказ Ростуризма от 14.02.2006 N 33 "О мерах по повышению уровня правового обеспечения деятельности Федерального агентства по туризму" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 24.03.2006 N 7635)14.

9. Приказ Ростуризма от 28.11.2007 N 128 "О Порядке определения туристических организаций, имеющих право на осуществление деятельности в рамках реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых

туристических поездках от 29 февраля 2000 года" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 21.02.2008 N 11214).

10. Приказ Ростуризма от 19.07.2011 N 187 "Об утверждении порядка проведения антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов Федерального агентства по туризму" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 15.08.2011 N 21621).

11. Закон о туристской деятельности в Курганской области Принят Постановлением Курганской областной Думы от 26.10.2010 г. N 317 (в ред. Закона Курганской области от 05.04.2011 N 10).

12. Постановление от 19 ноября 2012 г. № 554 Правительства Курганской областио целевой программе Курганской области «Развитие туризма в Курганской области» на 2013– 2015 годы.

II Стандарты и классификаторы

1. ГОСТ 6.10.4-84 Придание юридической силы документам на машинном носителе и машинограмме, создаваемым средствами вычислительной техники.

2. ГОСТ Р50681-94 «Проектирование туристских услуг».

3. ГОСТ 6.10.5-87 Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца.

4. ГОСТ 17914-72. Обложки дел длительных сроков хранения. Технические условия.

5. ГОСТ 9327-60. Бумага и изделия из бумаги. Потребительские форматы.

6. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.

7. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

8. ГОСТ Р 51511-2001. Печати с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации. Форма, размеры и технические требования.

9. ГОСТ Р 50762-2010 Классификация предприятий общественного питания. Общие требования.

10. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования.

11. ОК-009-93. Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

12. ОК-016-94. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

13. ОК-018-95. Общероссийский классификатор информации о населении.

14. ОК-019-95. Общероссийский классификатор объектов административно-территориального деления.

III Научно-методическая литература

Основная литература

I Нормативно-правовые документы

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
2. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981г. Катманду, Непал. //http://www.kapitan.ru/infoprof/infoprof.html;
3. Распоряжение Правительства РФ от 15.07.2005 № 1004-р «О системе классификации гостиниц и других средств размещения»;
4. Приказ Федерального агентства по туризму РФ от 21.07.2005 № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения»;
5. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999 № 1104 (с изменениями и дополнениями);
6. Постановление от 15.09.2000 № 693 «О внесении изменений и дополнений в правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
7. Постановление от 26.11.2001 № 82 «О создании и государственной

регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию»;

8. Постановление Госстандарта РФ от 05.08.1997 №17 «О принятии и введении в действие правил сертификации»;

9. ГОСТ Р – 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».

10. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

11. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» (с изменениями и доп.);

12. Постановление Правительства РФ от 13.04.93 № 332 «Правила производства и реализации продукции общественного питания», утвержденных;

13. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» № 29-ФЗ от 2 января 2000 г. (с изменениями и доп.);

14. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и доп.);

15. Федеральный закон от 27.12.2012 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

16. Федеральный Закон от 22.11.1995 №171 «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции»;

17. Основные ГОСТы, санитарные и строительные правила и нормы в сфере ресторанного сервиса:

- ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания общие требования»;
- ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»;
- ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»;
- ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения».

объектов административно-территориального деления.

III Научно-методическая литература

Основная литература:

1. Семенихин В.В. Бухгалтерский учет в общественном питании [Текст]. - М.: Синергия, 2012.- 608 с.
2. Хмырова С.В. Ресторанный маркетинг [Текст]: учеб. пособие. - М.: ЮНИТИ, 2013.- 255 с.
3. Милл Р.К. Управление рестораном [Текст]: учебник. - 3-е изд. - М.: ЮНИТИ, 2012.- 535 с.

Дополнительная литература:

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие / И.С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - М.: КноРус, 2014.- 168 с.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб.пособие. – М.: КНОРУС, 2013.- 416 с.
3. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом : учеб. пособие. - СПб.: Интермедия, 2013.- 272 с.
4. Организация ресторанного бизнеса: Учеб.пособие/ Ю.В.Жилкова, З.В.Макаренко и др. – СПб.: Троицкий мост, 2014.- 192 с.
5. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства: Учеб.пособие.- СПб.: Питер, 2012.- 432 с.
6. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учеб. пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 248 с.