

**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
ЛЬВІВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІЗНЕСУ ТА ПРАВА**

Навчально-науковий інститут міжнародних відносин, сталого розвитку та
інноваційної освіти

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

**ОК. 39. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ТА ЗАХИСТУ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

код і назва навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти	<u>перший (бакалаврський)</u>
Галузь знань	<u>24 «Сфера обслуговування»</u> код та назва
Спеціальність	<u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u> код та назва
Вид дисципліни	<u>обов'язкова</u> обов'язкова/ за вибором
Мова викладення	<u>українська</u>

Методичні рекомендації до виконання та захисту кваліфікаційної роботи для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»_освітнього ступеня «бакалавр»/ Розробники: Пинда Ю.В., Семцов В.М., Кошовий Б.-П. Львів, 2023. 28 с.

Розробники:

д.е.н., професор

науковий ступінь, вчене звання

д.е.н., професор

науковий ступінь, вчене звання

Юрій ПИНДА

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

Володимир СЕМЦОВ

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

к.е.н.

науковий ступінь, вчене звання

Богдан-Петро КОШОВИЙ

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

Методичні рекомендації до виконання та захисту кваліфікаційної роботи:

Гарант освітньо-професійної

програми «Готельно-ресторанна справа»

Богдан-Петро КОШОВИЙ

Методичні рекомендації до виконання та захисту кваліфікаційної роботи розглянута на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
Протокол №8 від «30» серпня 2023 р.

Методичні рекомендації до виконання та захисту кваліфікаційної роботи схвалені на засіданні Вченої ради університету
Протокол № 8 від 30 серпня 2023 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1. Мета та завдання кваліфікаційної роботи	4
2. Організація виконання та захисту кваліфікаційної роботи	8
3. Структурні частини кваліфікаційної роботи	11
4. Вимоги щодо оформлення текстової частини кваліфікаційної роботи.....	14
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА.....	19
ДОДАТКИ	21

ВСТУП

Кваліфікаційна робота є підсумковою роботою за ОПП «Готельно-ресторанна справа». Вона виконується студентом та дає змогу виявити рівень засвоєння ним теоретичних знань та практичної підготовки, здатність до самостійної роботи за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Кваліфікаційна робота повинна свідчити про опанування студентом системи загальнонаукових, спеціальних та професійних теорій і методик дослідження, володіння відповідними компетентностями, необхідними для аналізу туристичного ринку і діяльності суб'єктів індустрії туризму задля проектування туристичного продукту і вироблення практичних рекомендацій зі сталого розвитку туризму. Це підсумок опанування методами дослідження, практичного застосування теоретичних знань для раціонального використання туристичних ресурсів.

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Мета кваліфікаційної роботи полягає в формуванні комплексу знань, умінь та навичок практичного застосування теоретичних знань, отриманих за час навчання, шляхом систематизації й аналізу цих знань та здатності методично і практично вирішувати актуальні задачі у сфері обслуговування на підставі планування та прогнозування в умовах, які характеризуються комплексністю та невизначеністю у різних практичних ситуаціях з метою обґрунтування управлінських рішень щодо діяльності суб'єктів туристичного бізнесу.

Робота повинна мати аналітичний характер з можливим використанням комп'ютерних технологій, мати певну глибину практичної розробки, включати методи аналізу обраного предмета й об'єкта, містити матеріали стосовно практичного використання результатів роботи у вигляді методично або технічно обґрунтованих заходів, засобів чи рекомендацій, спрямованих на обґрунтування управлінських рішень щодо діяльності суб'єктів туристичного бізнесу.

Головним завданням роботи є формування навичок самостійного опрацювання заходів і засобів, а також рекомендацій на підставі планування та прогнозування в умовах, які характеризуються комплексністю та невизначеністю у різних практичних ситуаціях з метою обґрунтування управлінських рішень щодо діяльності суб'єктів туристичного бізнесу.

Основні завдання кваліфікаційної роботи:

- вирішення конкретної проблеми, яка є відображенням реальної практики роботи в індустрії туризму;

- закріплення навичок роботи з законодавчими та нормативними матеріалами, проведення пошуку щодо конкретної проблеми в індустрії туризму, критичного аналізу наукової літератури;

- розробка та оцінювання альтернативних підходів до вирішення встановлених проблем в індустрії туризму, практичного застосування комп'ютерної техніки;

- грамотне та логічне викладення результатів досліджень в індустрії туризму, підготовка доповіді та наочних матеріалів, що передають основний зміст роботи та пропозиції автора з подальшим публічним їх захистом.

Виконання кваліфікаційної роботи зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» має носити логічний, аргументований характер. Робота має свідчити про глибокий аналіз досліджуваної теми, формування загальних і фахових компетентностей для успішного здійснення економічної, організаційно-управлінської, проектної, виробничо-технологічної професійної діяльності у сфері рекреації, туризму і курортів.

Написання кваліфікаційної роботи дасть можливість сформувати у здобувачів такі програмні компетентності:

інтегральну компетентність – здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов;

загальні компетентності:

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

спеціальні (фахові) компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

За результатами проходження переддипломної практики дасть можливість сформувати такі **програмні результати навчання:**

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг

РН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів

РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

РН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки

РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості

РН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

РН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

РН 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИКОНАННЯ ТА ЗАХИСТУ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Організаційний процес виконання кваліфікаційної роботи складається з трьох основних етапів:

- перший, підготовчий етап починається з вибору студентом теми та отримання індивідуального завдання від керівника кваліфікаційної роботи стосовно питань, які необхідно вирішити під час переддипломної практики за темою кваліфікаційної роботи. Цей етап включає ознайомлення зі станом проблеми, збирання фактичних матеріалів, проведення спостережень, експериментів, досліджень та інші необхідні кроки. Окрім цього, студент освоює програму переддипломної практики і завершує цей етап складанням та захистом звіту про її проходження;

- другий, основний, етап розпочинається після захисту звіту про переддипломну практику. На цьому етапі робота повинна бути повністю виконаною, перевіреною керівником та консультантами;

- третій, заключний, етап включає отримання відгуку керівника та рецензії на кваліфікаційну роботу, візи завідувача випускової кафедри про допуск до

захисту, проведення (за необхідності) попереднього захисту на кафедрі, подання роботи на розгляд екзаменаційної комісії.

При виконанні кваліфікаційної роботи студент зобов'язаний:

- своєчасно вибрати тему кваліфікаційної роботи, отримати конкретні завдання від керівника роботи на підбирання та опрацювання матеріалів, необхідних для кваліфікаційної роботи під час проведення переддипломної практики;
- на переддипломній практиці, крім виконання її програми, ознайомитися з практичною реалізацією питань організації та управління виробництвом та наданням послуг (підприємством, фірмою), охороною праці, безпеки у надзвичайних ситуаціях, техніко-економічних і спеціальних питань за темою кваліфікаційної роботи;
- після складання та захисту звіту про переддипломну практику отримати у керівника кваліфікаційної роботи остаточне завдання за встановленою формою та затверджене завідувачем випускової кафедри, з'ясувати зміст, особливості та вимоги до виконання окремих питань;
- скласти та узгодити з керівником роботи календарний план-графік виконання кваліфікаційної роботи з урахуванням трудомісткості розділів, необхідності перевірки матеріалів керівником та консультантами, отримання відгуку керівника та рецензії та своєчасного надання повністю підготовленого та перевіреного та допущеної до захисту роботи;
- регулярно, не менше одного разу на два тижні, інформувати керівника про стан виконання роботи відповідно до плану-графіка, надавати на його вимогу необхідні матеріали для перевірки;
- самостійно виконувати індивідуальну роботу або індивідуальну частину комплексної роботи;
- при розробленні питань враховувати сучасні досягнення науки та техніки, використовувати передові методики наукових та експериментальних досліджень, приймати оптимальні рішення із застосуванням системного підходу;
- при проектуванні конкретних зразків техніки та розробленні технологічних процесів виробництва, проведенні різного роду розрахунків та моделюванні підприємств сфери туризму використовувати сучасні комп'ютерні технології;
- відповідати за правильність прийнятих рішень, обґрунтувань, розрахунків, якість оформлення пояснювальної записки та графічного матеріалу, їх відповідність методичним рекомендаціям з кваліфікаційної роботи випускової кафедри, існуючим нормативним документам та державним стандартам;

- у встановлений термін подати роботу для перевірки керівнику і після усунення його зауважень повернути керівнику для отримання відгуку;
- ознайомитися зі змістом відгуку керівника та рецензії та підготувати аргументовані відповіді на їх зауваження при захисті кваліфікаційної роботи.

Науковий керівник кваліфікаційної роботи:

- дає пропозиції до тем кваліфікаційної роботи, подає їх до затвердження на засідання кафедри, а після оприлюднення тематики дає студентам необхідні пояснення за запропонованими темами;

- готує та видає студенту завдання на виконання кваліфікаційної роботи;

- видає рекомендації здобувачу щодо опрацювання необхідної літератури, нормативних і довідкових матеріалів, наукових видань за темою роботи;

- допомагає студенту скласти, затверджує та контролює реалізацію календарного плану-графіка виконання проекту. У випадку суттєвих порушень, які можуть призвести до зриву встановлених термінів надання кваліфікаційної роботи, інформує керівництво кафедри для прийняття відповідних заходів, у тому числі, й рішення про недопущення до захисту такої роботи;

- здійснює загальне керівництво кваліфікаційною роботою та несе відповідальність за наявність у роботі помилок системного характеру. У випадку невиконання студентом його рекомендацій щодо виправлення таких помилок, зазначає це у відгуку.

Відгук керівника кваліфікаційної роботи складається у довільній формі із зазначенням:

- головної мети кваліфікаційної роботи;
- відповідності виконаного кваліфікаційної роботи поставленим завданням;
- ступеня самостійності при виконанні кваліфікаційної роботи;
- найбільш важливих теоретичних і практичних результатів, апробації їх (участь у конференціях, семінарах, публікація у наукових журналах тощо);
- загального оцінювання виконаного кваліфікаційної роботи, відповідності якості підготовки студента вимогам освітнього ступеня та можливості присвоєння йому відповідної кваліфікації;
- інші питання, які характеризують професійні якості студента.
- разом з студентом надає завідувачу випускової кафедри підготовлений студентом і перевірений ним та консультантами роботу для допуску її до захисту;
- готує студента до захисту кваліфікаційної роботи.

Негативне оцінювання роботи, яка може бути висловлена у рецензії, не є підставою до недопущення її до захисту у екзаменаційній комісії.

3. СТРУКТУРНІ ЧАСТИНИ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота реалізується шляхом глибокого вивчення та аналізу спеціальної літератури вітчизняних та зарубіжних авторів у відповідній галузі. Крім того, вона передбачає засвоєння передового досвіду щодо обраної проблеми та проведення власних науково-теоретичних та експериментальних досліджень реального об'єкта з метою вирішення поставлених професійних задач.

Кваліфікаційна робота складається із розрахунково-пояснювальної записки та графічних матеріалів. Крім того, під час захисту роботи може використовуватися додатковий демонстраційний матеріал у формі електронних (відеоматеріали, мультимедійні презентації і т. д.) чи матеріальних (моделі, макети, зразки виробів і т. д.) засобів. Рекомендований обсяг текстової частини кваліфікаційної роботи становить 60 аркушів формату А4 без додатків, як було вказано вище.

Структурними частинами кваліфікаційної роботи є наступні:

- титульна сторінка (Додаток А);
- завдання на дипломний проект (Додаток Б);
- анотація (українською і англійською мовами);
- зміст;
- перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень і термінів (за необхідністю);
- вступ (2 сторінки);
- теоретичний розділ (12-15 сторінок);
- аналітичний розділ (12-15 сторінок);
- рекомендаційний розділ (12-15 сторінок);
- висновки (2 сторінки);
- список використаних джерел (30-40 джерел на 2-3 сторінках);
- додатки.

Вступ кваліфікаційної роботи.

У вступі кваліфікаційної роботи зазначаються: проблема, що потребує визначення, ступінь її дослідження; обґрунтовується актуальність обраної теми, мета та завдання; формулюється об'єкт і предмет дослідження, елементи наукової новизни, практична значущість, методи наукових досліджень, апробація результатів на підприємствах, організаціях, установах (у випадку наявності).

Потрібно чітко формулювати мету роботи, лаконічно зазначати завдання, що необхідно вирішити для її досягнення. Доцільно виділити нові наукові положення або практичні рекомендації, які запропоновані у дослідженні

студентом особисто. Якщо за результатами дослідження студент виступав на студентських наукових конференціях, має публікації в наукових виданнях, це слід зазначити у вступі.

Актуальність теми подається у вигляді критичного аналізування та напрямів розв'язання проблеми, обґрунтування необхідності досліджень для туристичного підприємства.

Об'єкт дослідження – туристичне підприємство або туристичний регіон.

Предмет – процес або явище, що породжує проблемну ситуацію і обране для вивчення, міститься в межах об'єкта – саме на ньому повинна бути спрямована увага, оскільки він визначає тему кваліфікаційної роботи. Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є соціально-економічні закономірності функціонування та розвитку туристичного підприємства або туристичного регіону тощо.

Основна частина кваліфікаційної роботи має структуру, що складається з трьох ключових розділів: теоретичного, аналітичного та рекомендаційного. Основна частина поділена на три підрозділи, які повинні бути взаємопов'язані, а матеріал подається послідовно та логічно з критичним аналізом теоретичних положень, статистичних даних та різноманітної інформації.

У першому розділі (теоретичному) основної частини детально розглядаються теоретичні та методичні аспекти досліджуваної проблеми. Здійснюється аналітичний огляд літературних джерел, проводиться критичний аналіз різних точок зору, визначаються ключові фактори впливу на стан і розвиток об'єкта дослідження, а також аналізується зарубіжний досвід в контексті досліджуваної проблематики.

Другий розділ (аналітичний) розпочинається стислою характеристикою об'єкта дослідження. У другому розділі роботи детально аналізується предмет дослідження із використанням накопиченого фактичного матеріалу та із залученням усіх теоретичних знань і певного методичного інструментарію.

Завдання, що повинні вирішуватися у розділі, такі:

- аналіз кількісних та якісних характеристик стану та розвитку предмету дослідження;
- характеристика об'єкта переддипломної практики;
- аналіз результатів діяльності об'єкта переддипломної практики, які стосуються предмета дослідження;

Усі результати розрахунків треба представляти в стислій формі, бажано у вигляді таблиць, діаграм і т. ін. Аналіз повинен бути спрямований на виявлення переваг і недоліків предмета дослідження, розкриття резервів, які можуть бути використані в проектній частині у пошуку шляхів та розробці пропозицій з практичного вирішення проблем за обраною темою кваліфікаційної роботи.

Обсяг аналітичної частини 12-15 сторінок друкованого тексту.

На основі узагальнення отриманої інформації студент формулює результати власних досліджень, висловлює пропозиції щодо розв'язання проблемних питань та надає порівняльне оцінювання подібних досліджень вітчизняних та зарубіжних авторів.

Третій розділ, який є найважливішим за значущістю та масштабом, включає кілька взаємопов'язаних підрозділів. У них надаються конкретні науково обґрунтовані пропозиції та проекти для удосконалення управлінських, економічних процесів з метою підвищення ефективності діяльності підприємств туристичної сфери. Метою розділу є розроблення чітких рекомендацій, пропозицій та моделей управління розвитком підприємства на основі теоретичних положень, методичних підходів та інструментарію, викладених у першому розділі, а також висновків, отриманих у другому розділі.

Детальні пропозиції з удосконалення діяльності туристичного підприємства враховувати напрямок дослідження, бути ретельно обґрунтованими та тісно пов'язаними з результатами аналізу. Пропозиції щодо вирішення досліджуваної теми повинні відповідати критеріям оптимальності, цільової ефективності та практичної впроваджуваності.

Висновки кваліфікаційної роботи. Висновки представляють собою компактне узагальнення суті розробок у кваліфікаційній роботі. У цьому розділі викладаються основні теоретичні та практичні результати проекту, які включають технологічні, технічні рішення та техніко-економічні показники відповідно до розроблених концепцій. Також висловлюються пропозиції та рекомендації стосовно впровадження та практичного використання отриманих результатів проекту на туристичному підприємстві.

У цьому розділі слід відзеркалити основні висновки з проведеного дослідження, включаючи отримані наукові та практичні результати, а також надати рекомендації з їх подальшого використання у науковій та практичній діяльності. Формулювання висновків повинно бути обґрунтоване на матеріалах основної частини кваліфікаційної роботи відповідно до визначених завдань.

Список використаних джерел. Наприкінці кваліфікаційної роботи наводиться бібліографія (перелік використаних джерел). Усі джерела вказуються мовою видання. Під час складання переліку використаних джерел необхідно дотримуватись державного стандарту ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання». Перелік використаних джерел слід розміщувати одним із таких способів: у порядку згадування в тексті (найбільш зручний у використанні); в алфавітному порядку прізвищ авторів наукових творів; у хронологічному порядку.

До бібліографії слід включати джерела, на які у тексті є посилання, а також ті, які використано при викладі конкретних наукових положень. Бібліографія складається із переліку законодавчих актів, нормативних матеріалів, вітчизняної та зарубіжної наукової, спеціальної літератури, фахових видань, інформаційних ресурсів Інтернету у сфері туристичного бізнесу, а також підручники, навчальні посібники.

Додатки. У додатках наводяться допоміжні матеріали: копії документів, витяги із законодавчо-нормативних документів, звіти, інструкції, положення, правила, результати соціологічних та маркетингових досліджень, громіздкі таблиці, рисунки тощо.

4. ВИМОГИ ЩОДО ОФОРМЛЕННЯ ТЕКСТОВОЇ ЧАСТИНИ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Текст основної частини кваліфікаційної роботи поділяється на розділи та підрозділи згідно з планом, затвердженим у завданні на виконання кваліфікаційної роботи.

Оформлення тексту. Оформлення тексту в машинописному вигляді виконують за допомогою текстового редактора Word (*кегель – 14, інтервал 1,5, шрифт Times New Roman*). Текст роботи має бути написаний на одній стороні стандартного білого аркуша формату А4 (210 x 297 мм). Поля: ліве 3 см, праве – 1,5 см, нижнє, верхнє – по 2 см. Абзацний відступ – 1,25 см.

Розділи нумерують арабськими цифрами. Після номера розділу ставлять крапку, після назви розділу крапку не ставлять. Параграфи (підрозділи) нумерують у межах кожного розділу, номер параграфа складається із номера розділу і номера самого параграфа, розділених крапкою. За необхідності параграфи також можуть бути розбиті на пункти. У такому випадку номер пункту позначають додатковою цифрою, наприклад, 1.1.1, 1.1.2.

Заголовки розділів розміщують симетрично до тексту, не підкреслюють і пишуть без крапки в кінці. Кожний розділ, у тому числі вступ, висновки, бібліографію, додатки, слід розпочинати з нової сторінки. Не допускається розміщувати назву параграфа або пункту у нижній частині сторінки, якщо після неї поміщається лише один рядок тексту.

Титульний аркуш входить до загальної нумерації та вважається першою сторінкою, але номер сторінки на ньому не ставлять. Нумерації підлягають не лише сторінки основного тексту, а й списку використаних джерел. Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, пунктів, підпунктів, малюнків, таблиць, формул подають арабськими цифрами без знаку №. Нумерація сторінок кваліфікаційної роботи має бути наскрізною (включаючи ілюстрації) і проставлятися у правому

верхньому куті аркуша без крапки. Першою сторінкою кваліфікаційної роботи є титульна сторінка, яка включається до загальної нумерації сторінок і на якій номер сторінки не ставиться. На титульному аркуші, аркушах завдання та аркуші змісту номер не ставиться. Нумерація сторінок проставляється, починаючи зі «ВСТУПУ».

Номер розділу ставиться після слова «РОЗДІЛ» без крапки, а потім з нового рядка друкують заголовок розділу великими літерами (наприклад, РОЗДІЛ 1). Далі з нового рядка: ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ ТЕХНОЛОГІЙ У ТУРИЗМІ.

Підрозділи як складові частини розділу нумерують у межах кожного розділу окремо. Номер підрозділу складається з номера відповідного розділу та номера підрозділу, відокремлених крапкою. Після номера підрозділу крапку не ставлять, наприклад, 1.1, 1.2 тощо. Далі наводять заголовок підрозділу, який друкують маленькими літерами (крім першої великої) жирним шрифтом з абзацного відступу. Наприкінці заголовка крапки не ставлять. Наприклад, «2.3. Дослідження основних аспектів організаційної діяльності ресторанного підприємства» (третій підрозділ другого розділу).

Не допускається розміщувати найменування розділу та підрозділу в нижній частині сторінки, якщо після нього розташовано тільки один рядок тексту.

Структурні елементи ЗМІСТ, ВСТУП, ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ, СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ, ДОДАТКИ не нумерують як розділи та друкуються великими літерами жирним шрифтом симетрично до тексту по центру сторінки (без крапки). Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх поділяють крапкою. Перенесення слів у заголовок розділу не допускається. Відстань між заголовком і подальшим чи попереднім текстом має бути не менше, ніж 2 рядки.

Ілюстрації. Зміст ілюстрацій повинен доповнювати текст кваліфікаційної роботи, поглиблювати розкриття суті явища, наочно ілюструвати думки автора, і тому в тексті на кожну з них повинно бути посилання з коментарем. Ілюструвати роботу необхідно, враховуючи загальний задум, не використовуючи ілюстрації, які стосуються другорядних деталей тексту. Кожна ілюстрація має відповідати текстові, а текст – ілюстрації. У тексті робиться посилання, що містить порядковий номер ілюстрації. Кожній ілюстрації дають назву, яку розміщують після її номера.

Ілюстрації (схеми, графіки тощо) слід подавати у роботі безпосередньо після тексту, де їх згадано вперше, або на наступній сторінці. Якщо вони містяться на окремих сторінках роботи, їх включають до загальної нумерації сторінок. Ілюстративні або табличні матеріали, розміри яких є більші за формат

A4, враховують як одну сторінку і розміщують у відповідних місцях після згадування у тексті або в додатках.

Ілюстрації повинні мати назву, яку розміщують під ілюстрацією. За необхідності під ілюстрацією розміщують пояснювальні дані (підрисунковий текст). Ілюстрація позначається словом «Рис.», яке разом з назвою ілюстрації розміщують після пояснювальних даних по центру сторінки, наприклад,

Рис. 3.1. Напрями та тенденції розвитку туристичної сфери

Ілюстрації слід нумерувати арабськими цифрами порядковою нумерацією у межах розділу, за винятком ілюстрацій, наведених у додатках. Номер ілюстрації складається з номера розділу та порядкового номера ілюстрації, відокремлених крапкою, наприклад, рис. 3.1 – перший рисунок третього розділу. Вище і нижче кожного рисунка потрібно залишати один вільний рядок.

Оформлення таблиць. Цифровий матеріал, як правило, має бути оформленим у вигляді таблиці. Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над таблицею і друкують симетрично до тексту. Назва має бути стислою і відбивати зміст таблиці. Таблиці нумерують арабськими цифрами у межах розділу і обов'язково мають назву. Над правим верхнім кутом таблиці перед заголовком розміщують надпис «Таблиця» і вказують номер, що складається з номера розділу та порядкового номера таблиці. Таблиці наводять безпосередньо після тексту, де про них згадується вперше, або на наступній сторінці; на них має бути посилання у тексті. Громіздкі таблиці краще розмістити у додатках. У випадку переносу на наступну сторінку не повторюють повністю макет таблиці, а замінюють назви граф цифрами і вказують «Продовження табл.» без повторення її повної назви. Заголовки граф пишуть з великої літери, підзаголовки – з малої, якщо вони утворюють одне речення з заголовком. У кінці заголовків граф крапку не ставлять.

Назву таблиці друкують звичайним шрифтом малими літерами (крім першої великої) і розміщують над таблицею. Заголовки граф починаються з великих літер, підзаголовки – з малих, якщо складають одне речення із заголовком, і з великих – якщо вони є самостійними. Таблицю розміщують після першого згадування про неї у тексті таким чином, щоб її можна було читати без обертання тексту або з обертанням за годинниковою стрілкою. Таблиці нумерують послідовно (за винятком тих, що розміщені в додатку) у межах розділу. Перед назвою розміщують напис «Таблиця» із зазначенням її номера, який складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставиться крапка: наприклад, «Таблиця 3.3» (третя таблиця третього розділу), далі розміщується назва таблиці. У випадку перенесення таблиці на іншу сторінку над подальшими частинами пишеться: Продовження табл. 3.3.

У таблицях слід обов'язково зазначати одиниці вимірювання. Якщо всі одиниці вимірювання є однакові для всіх показників таблиці, вони наводяться у заголовку. Одиниці вимірювання мають наводитися у відповідності до стандартів. Числові величини у таблиці повинні мати однакову кількість десяткових знаків. Заголовки колонок таблиць починаються з великої літери. Вище і нижче кожної таблиці потрібно залишати один вільний рядок. Приклад оформлення таблиці показано нижче:

Таблиця 3.3

Динаміка готелів та інших місць для короткотермінового проживання
по містах України упродовж 2020-2022 рр.

Показники	Роки			Абсолютне відхилення 2022 р. до 2020 р.
	2020	2021	2022	

До списку використаних джерел включають лише ті видання, які дійсно були використані при написанні роботи. Традиційно не включають у списки літературних джерел енциклопедії, довідники, словники. У переліку літератури застосовують суцільну нумерацію джерел. Назву джерела треба навести мовою оригіналу, за алфавітом.

Оформлення додатків. Додатки оформлюють як продовження основного тексту і розміщують у тому ж порядку, у якому їх згадують у тексті. Кожен додаток має починатися з нової сторінки і мати заголовок. У правому верхньому куті малими літерами з першої прописної пишуть слово «Додаток». Додатки позначають послідовно прописними буквами алфавіту (наприклад, «Додаток А», «Додаток Б» тощо).

Додатки до кваліфікаційної роботи мають містити інформаційні матеріали, що становлять базу аналітичних досліджень згідно з обраною темою. Крім того, у додатки доцільно включати допоміжний матеріал, потрібний для повноти сприйняття кваліфікаційної роботи:

- реальні звітні документи підприємства за аналізований період;
- рекламні матеріали;
- проміжні математичні доведення, формули, розрахунки;
- таблиці допоміжних цифрових даних;
- інструкції, методики, опис алгоритмів і програм вирішення задач на ЕОМ, що розроблені у процесі виконання кваліфікаційної роботи;
- ілюстрації допоміжного характеру.

Додатки оформлюються як продовження кваліфікаційної роботи на наступних її сторінках та розміщуються у порядку появи посилань на них у тексті. Кожний додаток друкується з нової сторінки.

Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Ї,Є, І, Ї, Й, О, Ч, Ї, наприклад, додаток А, додаток Б тощо. Єдиний додаток позначається як додаток А.

Додаток повинен мати заголовок, написаний або надрукований малими літерами з першої великої літери симетрично до тексту сторінки.

Текст кожного додатку за необхідності може бути поділений на розділи й підрозділи, які нумерують у межах кожного додатку. У цьому разі перед кожним номером ставлять позначення додатку (літеру) і крапку, наприклад: «А.2» – другий розділ додатку А; «В. 3.1» – перший підрозділ третього розділу додатку В.

Ілюстрації, таблиці та формули, розміщені у додатках, нумерують у межах кожного додатку, наприклад: «Рис. – Д. 1.2» – другий рисунок першого розділу додатку Д.

Якщо зміст додатку не вміщується на одну сторінку, то на наступній сторінці у верхньому правому куті зазначається «Продовження додатку...».

Захист кваліфікаційної роботи

Відповідно до календарного плану підготовки кваліфікаційної роботи студент (слухач) повинен подавати її текст частинами на перегляд науковому керівнику, а в установлений графіком кінцевий термін подати завершену кваліфікаційну роботу для отримання письмового відгуку.

До проведення попереднього захисту на кафедрі випускник повинен додати до кваліфікаційної роботи рецензію. В ній має бути засвідчено достовірність наведеної інформації, правдивість фактичних даних, самостійність дослідження, практична значущість і перспективи впровадження рекомендацій. На попередньому захисті кафедрою обов'язково перевіряється самостійність виконання роботи її автором.

До роботи додаються:

- графічна частина кваліфікаційної роботи (слайди у роздрукованому варіанті - 10-15 од.);
- відгук наукового керівника;
- рецензія.

Захист кваліфікаційної роботи має підтвердити необхідний рівень знань випускника, його вміння репрезентувати результати дослідження. Дата захисту визначається графіком засідань екзаменаційної комісії, що затверджується ректором і доводиться до відома голови та членів ДЕК і випускників.

Процедура захисту кваліфікаційної роботи складається з:

- короткого (до 15 хв.) повідомлення автора (доповідається мета дослідження, його основні положення, наукова і практична цінність, основні результати, висновки та пропозиції);

- відповідей на запитання членів ДЕК;
- відповідей на зауваження наукового керівника та рецензентів;
- підведення підсумків захисту кваліфікаційної роботи.

За необхідності студент (слухач) готує та подає кожному члену екзаменаційної комісії роздатковий матеріал, в якому наводяться цифрові дані, графічні ілюстрації тощо, на котрі він посилається у виступі.

За результатами захисту кваліфікаційної роботи екзаменаційної комісії ухвалює рішення щодо оцінки роботи та її захисту, про присвоєння кваліфікації з відповідної спеціальності і видачу диплома.

Результати захисту кваліфікаційних робіт оголошують у день засідання екзаменаційної комісії після оформлення протоколу.

Випускники, котрі мають не менше 75 відсотків відмінних оцінок з усіх навчальних дисциплін і практичної підготовки за умови оцінок «добре» з інших дисциплін і відмінних оцінок за результатами державної атестації, згідно з рішенням екзаменаційної комісії отримують диплом з відзнакою та можуть бути рекомендовані до навчання в аспірантурі.

Студенти (слухачі), що не захистили кваліфікаційні роботи, мають право на її захист протягом наступних трьох років. Таким студентам (слухачам) не видається диплом, а лише довідка про проходження навчання за ОПП «Готельно-ресторанна справа».

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Байлик С. І. Організація готельного господарства. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М. Г. Готельна справа: електронний підручник. К.: КНТЕУ, 2015. 439 с.
3. Бойко М., Супрунова Є. Холістичний маркетинг на підприємствах готельного господарства. *Вісник КНТЕУ*, №1 2013, С. 55-64
4. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник.. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 494 с.
5. Бурак В.Г. Підготовка майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи в закладах вищої освіти :теорія та методика: монографія. Київ: Компрінт, 2022. 537 с.
6. Капліна Т.В., Столярчук В.М., Малюк Л.П., Капліна А.С. Інноваційні технології в готельному господарстві:основи теорії: навчальний посібник. Полтава: ПУЕТ, 2018. 356 с.
7. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник для ВНЗ. К.: Центр учбової літератури, 2012. 365 с.

8. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник для ВНЗ. К.: Центр учбової літератури, 2012. 365 с.
9. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. К.: Ліра- К, 2010. 288с.
10. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / за ред. П'ятницької Н. О. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
11. Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу :колективна монографія /за ред. І.В. Савельєва. Одеса: Одеський національний морський університет, 2019. 283 с.
12. Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу: колективна монографія / за ред. І.В. Савельєва. Одеса: Одеський національний морський університет, 2019. 283 с.
13. Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу: колективна монографія /за ред. І.В. Савельєва. Одеса: Одеський національний морський університет, 2019. 283 с.
14. Організація туризму на засадах сталого розвитку :інфраструктура, готельне та ресторанне господарства: монографія /за ред.А.А. Терєбух; Міністерство освіти і науки України, Національний університет «Львівська політехніка». Львів: Видавництво Тараса Сороки, 2021. 201 с.
15. Організація туризму на засадах сталого розвитку :інфраструктура, готельне та ресторанне господарства: монографія /за ред.А.А. Терєбуха. Львів: Видавництво Тараса Сороки, 2021. 201 с.
16. Організація туризму на засадах сталого розвитку :інфраструктура, готельне та ресторанне господарства: монографія /А.А. Терєбух; Міністерство освіти і науки України, Національний університет «Львівська політехніка». Львів: Видавництво Тараса Сороки, 2021. 201 с.
17. Островська Г.Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи :кухні народів світу: навчальний посібник. Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. 255 с.
18. Парубок Н.В. Барна справа та організація роботи сомельє :навчально-методичний посібник. Умань: М.М. Сочінський, 2019. 141 с.
19. Паска М.З. Організація ресторанного господарства: конспект лекцій для підготовки бакалаврів галузі знань 24 «Сфера фера обслуговування» спеціальності пеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Львів: ЛДУФК, 2020. 158 с.
20. Ростовський В.С., Шаман С.М. Барна справа. Підруч. К.: Центр учбової літератури, 2011. 395 с.

ДОДАТКИ

Зразок титульного листа кваліфікаційної роботи**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«ЛЬВІВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІЗНЕСУ ТА ПРАВА»**

Навчально-науковий інститут міжнародних відносин, сталого розвитку та
інноваційної освіти

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему
«УДОСКОНАЛЕННЯ СТРАТЕГІЇ ЗБУТУ ГОТЕЛЬНОГО ПРОДУКТУ
ПІДПРИЄМСТВА»**

Виконав здобувач вищої освіти:

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Науковий керівник:

(науковий ступінь вчене звання, Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Рецензент:

(науковий ступінь вчене звання, Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

кваліфікаційна робота допущена до захисту
протокол №____ від _____ 2023 р.

(Підпис, науковий ступінь вчене звання завідувача кафедри, Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Назва освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»

« » 2023 p.

3. Вихідні дані до роботи _____

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

5. Перелік графічного матеріалу (додатків). _____

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	ПРИЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1			
2			
3			

7. Дата видачі завдання «_____» _____ 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Опрацювання літератури за темою роботи та складання плану		
2	Написання першого розділу		
3	Написання другого розділу		
4	Написання третього розділу		
5	Підведення підсумків та формулювання висновків		
6	Оформлення роботи		

Здобувач вищої освіти

(підпис)

ПЕТРЕНКО М.І.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Науковий керівник

(підпис)

ПИНДА Ю.В.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

ТЕМАТИКА КВАЛІФІКАЦІЙНИХ РОБІТ

1. Впровадження інноваційних технологій для підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства.
2. Оптимізація надання послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства.
3. Модернізація роботи готельно-ресторанного підприємства.
4. Управління розвитком готельно-ресторанного підприємства.
5. Удосконалення якості послуг готельно-ресторанного підприємства.
6. Формування стратегії розвитку готельно-ресторанного підприємства.
7. Підвищення конкурентоспроможності та оцінювання впливу факторів зовнішнього середовища на ефективність функціонування готельно-ресторанного підприємства.
8. Диверсифікація діяльності готельно-ресторанного підприємства як спосіб підвищення ефективності його функціонування.
9. Підвищення рівня конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства шляхом стратегічного планування.
10. Підвищення ефективності використання виробничого потенціалу готельно-ресторанного підприємством шляхом розробки стратегії і тактики управління.
11. Використання реінжинірингу бізнес-процесів у готельно-ресторанному підприємстві.
12. Реструктуризація готельно-ресторанного підприємства як спосіб поліпшення сталості його функціонування.
13. Оптимізація управління готельно-ресторанним підприємством через поліпшення комунікаційних процесів.
14. Оптимізація організаційної структури управління готельно-ресторанним підприємством.
15. Удосконалення інформаційного та інформаційно-технічного забезпечення процесів управління готельно-ресторанним підприємством.

16. Вдосконалення (розробка) виробничої стратегії готельно-ресторанного підприємства.
17. Удосконалення процесу управління якістю обслуговування на готельно-ресторанному підприємстві.
18. Удосконалення технології просування послуг індустрії гостинності.
19. Підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази готельно-ресторанного підприємства.
20. Підвищення ефективності функціонування та розвитку готельно-ресторанних підприємств.
21. Інноваційна активність як конкурентна перевага готельно-ресторанного підприємства.
22. Стратегічна модель управління інноваційним розвитком готелю (ресторану).
23. Модель обслуговування гостей гірськолижного готелю.
24. Організація курортно-рекреаційного засобу розміщення (екоготелю).
25. Управління брендом готельного (ресторанного) господарства.
26. Концепція функціонування готельно-ресторанного підприємства у ринково орієнтованій економіці.
27. Забезпечення ефективності обслуговування споживачів готельно-ресторанних послуг.
28. Управління організацією відпочинку гостей готельного підприємства.
29. Удосконалення управління готельно-ресторанним підприємством через поліпшення комунікаційних процесів.
30. Застосування концепції антикризового менеджменту в господарській діяльності готельно-ресторанного підприємства.
31. Удосконалення мотиваційного механізму управління готельно-ресторанним підприємством.
32. Впровадження Інтернет-технологій у діяльність готельно-ресторанного підприємства.

33. Автоматизація управління готельно-ресторанного підприємства як засіб підвищення ефективності.

34. Інформаційні системи управління готельно-ресторанного підприємства та шляхи їх удосконалення.

35. Управління комунікаційною діяльністю готельно-ресторанного підприємства на основі впровадження сучасних інформаційних технологій та шляхи її удосконалення.

36. Формування автоматизованої інформаційної системи управління готельно-ресторанним підприємством.

37. Впровадження стандартів ISO на готельно-ресторанному підприємстві для підвищення його конкурентоспроможності.

38. Стратегія підвищення культури та якості обслуговування споживачів у готельно-ресторанному підприємстві.

39. Організація праці персоналу та підвищення якості обслуговування споживачів за рахунок удосконалення організації праці.

40. Управління експлуатаційною діяльністю готельно-ресторанного підприємства та шляхи її удосконалення.

41. Система надання анімаційних послуг у готелях класу «люкс».

42. Розважальна складова в готельно-ресторанному сервісі.

43. Удосконалення технології і організація харчування подієвого (спортивного, культурного тощо) туристського заходу.

44. Удосконалення технології просування послуг індустрії гостинності.

45. Обґрунтування стратегії розвитку підприємства.

46. Обґрунтування бізнес-плану розвитку послуг підприємства.

47. Управління малим готелем (рестораном) та шляхи його удосконалення.

48. Удосконалення стратегії збуту готельного продукту підприємства.

49. Мотивації персоналу як запорука успішної роботи готельно-ресторанного підприємства.

50. Впровадження сучасних технологій управління персоналом на готельно-ресторанному підприємстві.

51. Організація кадрової роботи на підприємстві сфери гостинності та шляхи її удосконалення.

52. Управління поведінкою персоналу та формування організаційної культури в готельно-ресторанному підприємстві.

53. Підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази готельно-ресторанного підприємства.

54. Підвищення ефективності господарської діяльності готельно-ресторанного підприємства.

55. Формування та забезпечення безпеки готельно-ресторанних підприємств.