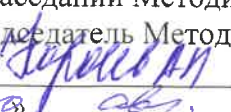





Министерство общего и профессионального образования Свердловской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Свердловской области  
«Техникум индустрии питания и услуг «Кулинар»

---

СОГЛАСОВАНО  
на заседании Методической Комиссии  
Председатель Методической Комиссии  
  
« 30 »  2018 г.

УТВЕРЖДЕНО  
Методическим советом  
протокол от « 30 »  2018 г.  
№ 

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
**к выполнению и защите выпускной квалификационной работы**  
**(дипломной работы)**  
по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в организациях общественного питания»

Екатеринбург

2018 г

Авторы-составители:

преподаватель 1КК Лысова Екатерина Анатольевна

Рецензент: старший методист Татаринова Ольга Владимировна.

Методические указания к выполнению и защите выпускной квалификационной работы (далее-ВКР) составлены на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в организациях общественного питания».

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические рекомендации составлены в соответствии с Положением, разработанным в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.12 г. № 273-ФЗ, Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 464 (с изменениями от 15.12.2014 г.), Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.08.2013 г. № 968, Федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования, Уставом Государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Техникум индустрии питания и услуг «Кулинар».

Выпускная квалификационная работа – это комплексная исследовательская работа, в ходе которой студент решает конкретные практические задачи, соответствующие профилю деятельности и уровню образования, развивает практические навыки в реальных условиях в период прохождения преддипломной практики. При этом используются знания, полученные в ходе изучения общепрофессиональных и специальных дисциплин. Тематика дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

## Структура дипломной работы

Общие положения .....	5
Введение (2-3 страницы).....	6
1. Теоретический раздел (10-15 страниц).....	7
2. Аналитический раздел (40 страниц).....	7
2.1. Анализ объекта исследования .....	7
2.1.1. Анализ внешней среды (инфраструктура).....	7
2.1.2. Анализ рынка услуг общественного питания.....	7
2.1.3. Анализ потребителей.....	7
2.1.4. Анализ поставщиков.....	8
2.1.5. Анализ конкурентов.....	8
2.2. Организация управления.....	8
2.2.1. Ассортимент продукции.....	9
2.2.2. Организация обслуживания.....	9
2.2.3. Информационное обеспечение процесса обслуживания.....	10
2.2.4. SWOT-анализ объекта исследования .....	10
2.2.5. Выводы по разделу 2. ....	11
3. Рекомендательный раздел (5-10 страниц) .....	11
3.1. Рекомендации по совершенствованию деятельности объекта исследования .....	11
3.2. Эффективность предложенных рекомендаций .....	12
4. Экономическая часть дипломной работы.....	12
Заключение (2-3 страницы).....	15
Список использованных источников.....	15
5. Требования к оформлению работы.....	16
Приложения	
1. Пример оформления титульного листа	
2. Пример заполнения задания на ВКР	
3. Календарный план	
4. Пример оформления содержания	
5. Отзыв руководителя	
6. Рецензия	

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. В соответствии с Положением об итоговой государственной аттестации выпускников, выполнение ВКР и её защита является обязательной составляющей итоговой государственной аттестации выпускников образовательных учреждений профессионального образования. Содержание работы должно соответствовать одному или нескольким модулям основной профессиональной образовательной программы 43.02.01 «Организация обслуживания в организациях общественного питания».

и являются обязательным условием присвоения квалификации «менеджер».

2. Выполнение ВКР призвано способствовать систематизации и закреплению полученных студентом знаний, умений и практического опыта.

Защита ВКР проводится с целью выявления соответствия уровня и качества подготовки выпускников Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования в части государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников (далее – Государственные требования) и дополнительным требованиям образовательного учреждения по специальности и готовности выпускника к профессиональной деятельности.

## **Введение**

Обосновать актуальность выбранной темы. Описать современное состояние отрасли общественного питания; проблемы, которые могут быть решены в работе.

Указать:

1. Цель (например: повышение эффективности деятельности предприятия общественного питания; разработка мероприятий по совершенствованию маркетинговой деятельности ресторана на основе исследования её экономического положения и маркетинга) ,
2. Задачи ВКР( например: ( изучить источники литературы ;проанализировать объект исследования; определить экономическую эффективность )
3. Предмет и объект исследования.
4. Методы исследования (например, математические, статистические, анкетирования, сравнения, обобщения, фотохронометражные и др.).

### **1. Теоретический раздел**

Провести краткий обзор литературных и других источников по выбранной теме исследования. Отрастить источники отечественной и зарубежной литературы. Выбранные источники должны являться теоретическим обоснованием решения конкретных задач.

В разделе необходимо выделить подразделы и дать ссылки на используемые источники.

## 2. Аналитический раздел

### 2.1 Анализ объекта исследования.

#### Характеристика объекта исследования

Дать наименование объекта исследования (организации, предприятия, сети предприятий): юридическое название, место расположения (адрес), режим работы, класс (по ГОСТу), краткий ассортимент продукции, структура производства. Отобразить состояние материально-технической базы, историю развития. Элементы интерьера (в приложении в виде фотографий). Характеристику можно представить в виде таблицы<sup>1</sup>. Сделать общий вывод по подразделу.

#### 2.1.1 Анализ внешней среды (инфраструктуры).

Что относится к инфраструктуре анализируемого объекта (внешняя среда – это участники рынка, которые оказывают влияние на предприятие: потребители, конкуренты, партнеры, поставщики, контролирующие организации и т.д.).

#### 2.1.2 Анализ рынка услуг общественного питания

Рассмотреть, какие услуги оказывают в городе или районе. Привести динамику развития предприятий общественного питания за последние 5 лет (сколько предприятий общественного питания работают в городе/районе, разделить их на группы: рестораны, кафе и т.д. Каких предприятий больше/меньше, какого они класса. Сколько предприятий открылось/закрылось за последние 5 лет и т.д.). Представить ее в виде диаграммы и дать оценку.

#### 2.1.3 Анализ потребителей

Дать характеристику потребителей, пользующихся услугами анализируемого объекта исследования (по полу, возрасту, семейному

---

<sup>1</sup> Представить организационную структуру управления, указать ее тип (линейная, функциональная, линейно-функциональная и т.д.). Дать оценку.

положению, уровню достатка и т.д.). Привести результаты анкетирования потребителей, оформленные в виде таблицы или диаграммы. Сделать выводы.

#### 2.1.4 Анализ поставщиков

Дать характеристику поставщиков: поставляемый ассортимент, способ доставки и т.д. Представить в виде таблицы. Сделать выводы.

#### 2.1.5 Анализ конкурентов

Дать характеристику конкурентов в сравнении с анализируемым объектом исследования. Представить в виде таблицы (можно сделать КФУ-анализ). Сделать выводы (сколько конкурентов, кто из них самый сильный/слабый и т.д.)

#### 2.2 Организация управления

Дать характеристику управленческого, производственного и обслуживающего персонала, их взаимодействие. Проанализировать уровень профессионализма персонала (указать образование, квалификацию, стаж работы, наличие и знание нормативно-технической документации). Информацию представить в виде таблицы (пример):

Персонал	Кол-во (чел.)	Квалификация, уровень подготовки	Опыт работы (лет)	Повышение квалификации
Управленческий				
1. Управляющий				
Обслуживающий				
1. Менеджер зала				
2. Официант				



Производственный				
1.				

### 2.2.1 Ассортимент продукции

Рассмотреть и проанализировать ассортимент продукции. Соотношение продукции собственного производства и покупных товаров.

Проанализировать удельный вес групп блюд в %, соответствие их типу предприятия. Представить в виде диаграммы.

Наличие нормативных документов и организаций контроля качества. Изучить спрос потребителей и представить данные анализа в виде таблицы (пример):

Вопрос анкеты	Количество ответов	Удельный вес, %
1.		
2.		

Сделать выводы по подразделу.

### 2.2.2 Организация обслуживания

Указать методы и формы обслуживания. Дать характеристику торговой группы помещений, зон обслуживания. Привести план обеденного зала. Описать материально-техническую базу, используемую посуду, аксессуары.

Дать характеристику услуг в сравнении с ГОСТ Р «Услуги общественного питания»; представить в виде таблицы:

Название услуги	Характеристика услуги	Оценка услуги
1. Услуги питания	Для организации услуги на предприятии имеются заготовочные и доготовочные цеха (какие, наличие оборудования, персонал)	Отразить качество услуги
2.		


Рассмотреть этапы алгоритма обслуживания и дать оценку.

Провести анкетирование по качеству обслуживания и результаты представить в виде таблицы.

Отразить в разделе специальные виды обслуживания (организация банкетов, VIP-персон, кейтеринг и др.). Выявить проблемы и сделать заключение по подразделу.

### 2.2.3 Информационное обеспечение процесса обслуживания

Отразить наличие информации в соответствии с рекомендациями закона «О защите прав потребителей». Полнота и оформление информационного стенда. Наличие вывески. Содержание меню, карты вин и коктейлей. Доступность информации. Какие виды меню можно рекомендовать.

Рекламная деятельность на предприятии. Виды внешней и внутренней рекламы. Современные технологии информационного обеспечения (Интернет-технологии). Какое программное обеспечение используется на предприятии (например, R-Keeper, 1С и т.д.). Сделать выводы по подразделу.

### 2.2.4 SWOT-анализ объекта исследования

В данном подразделе необходимо сделать SWOT-анализ объекта исследования (предприятия). SWOT-анализ – это метод стратегического планирования, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды организации и разделении их на четыре категории: **Strengths** (сильные стороны), **Weaknesses** (слабые стороны), **Opportunities** (возможности) и **Threats** (угрозы). Сильные (**S**) и слабые (**W**) стороны являются факторами **внутренней среды** объекта анализа, (то есть тем, на что сам объект способен повлиять); возможности (**O**) и угрозы (**T**) являются факторами **внешней среды** (то есть тем, что может повлиять на объект извне и при этом не контролируется объектом).

SWOT-анализ в дипломной работе можно представить в следующем виде:

Сильные стороны организации	Слабые стороны организации
1. Уникальная кухня 2. 3.	1. Раздутый штат сотрудников 2. 3.
Возможности организации во внешней среде	Угрозы внешней среды для организации
1. Открытие сети предприятий по городу 2. 3.	1. Повышение цен поставщиков 2. 3.

В соответствующих полях матрицы SWOT-анализа предприятия указываются действия по каждому из 4 разделов. Необходимо представить по пять составляющих в каждом разделе анализа. После матрицы следует привести основные выводы по проделанной работе.

#### 2.2.5 Выводы по разделу 2

В данном пункте делаются выводы по всему второму разделу дипломной работы и содержат выводы из каждого подраздела (анализа потребителей, конкурентов и т.д.).

### 3. Рекомендательный раздел

3.1. Рекомендации по совершенствованию деятельности объекта исследования

Данный подраздел базируется на результатах исследования, проведенного в предыдущем разделе (аналитическом). В зависимости от цели и задач в нем могут быть представлены: программа мероприятий по совершенствованию какого-либо направления деятельности предприятия (организации), которая позволит решить выявленные проблемы и преодолеть

имеющиеся недостатки; прогнозы дальнейшего развития какого-либо явления в определенных, оговариваемых в работе условиях и возможные управленческие решения, возможные (или необходимые) для предприятия (организация) в этой ситуации; предложения по изменению организационной структуры предприятия в целом или по отдельным направлениям деятельности и др.

При выполнении этого подраздела студент должен показать умение на основе выводов проведенных исследований предлагать конкретные мероприятия, методы и способы разрешения проблемы.

### 3.2. Эффективность предложенных рекомендаций

Предложения и рекомендации студент должен обосновать с точки зрения экономических, социальных, экологических и иных последствий, которые будут проявляться в результате реализации этих разработок. Экономическое обоснование может быть выполнено в виде: расчета экономического эффекта от внедрения предлагаемых мероприятий; расчета экономической эффективности инвестиций; оценки эффективности дополнительных текущих затрат на определенные мероприятия; оценки прогрессивности предложений по качественным параметрам; прогноза изменения определенных социально-экономических показателей; рейтинговых и экспертных оценок и т.д. При этом студент должен выбрать адекватные методы и методики социально-экономического обоснования предложений, грамотно применить их, а также сделать необходимые выводы.

## 4. Экономическая часть дипломной работы

Экономическая часть является одним из специальных разделов дипломной работы.

Основной целью экономической части является определение экономической эффективности капиталовложений в конкретное предложение по совершенствованию маркетинговой деятельности.

Основные задачи включают технико-экономическое обоснование разработки студента, определение экономического эффекта от ее использования.

Структурно экономическую часть можно представить следующей схемой



Рисунок 2 - Графическое представление экономической части

### 1.1. Организационно-экономическое обоснование проекта

В данном подразделе проводится маркетинговый анализ: определяется круг возможных покупателей (потребителей), сравниваются преимущества предложения с имеющимися на рынке.

### 1.2. Расчет себестоимости

Любой проект требует определенных материальных, временных и трудовых затрат, а следовательно, должен соответственно окупаться.

#### 1.2.1. Расчет затрат на материалы

Расчет стоимости основных материалов, затраченных на реализацию проекта, рекомендуется оформить в табличном виде (табл. 2)

Таблица 2

Калькуляция стоимости основных материалов на производство продукции услуг

№ п/п	Наименование	Кол-во, шт, кг.	Цена ед., руб.	Сумма, руб.

	Итого			
--	-------	--	--	--

### 1.2.2. Расчет затрат на электроэнергию, амортизации оборудования

Расчет затрат на электроэнергию и амортизацию оборудования проводить с учетом цены электроэнергии, цены и срока службы оборудования и трудоёмкости.

### 1.2.3. Расчет начислений на заработную плату

На основе средней заработной платы по отрасли рассчитываем основную заработную плату.

Начисления на заработную плату, в зависимости от категории плательщика, указанных в ФЗ № 212-ФЗ, рассчитываются по следующим ставкам (табл. 3):

*Таблица 3*

#### Начисления на заработную плату

Начисления на заработную плату	Процент, %	Сумма, руб.
Пенсионный фонд (ПФ):		
– страховая часть	16	
– накопительная часть	6	
Фонд социального страхования (ФСС)	2,9	
Федеральный фонд обязательного медицинского страхования (ФФОМС)	5,1	
Итого	30	

### 1.2.4. Расчет полной себестоимости и цены.

На основании полученных расчетов затрат, определяем полную себестоимость. Рекомендуются статьи затрат свести в таблицу 4.

*Таблица 4*

#### Смета всех затрат

№	Наименование статей затрат	Сумма, руб.
---	----------------------------	-------------

п/п		
	Итого	

Определить цену.

### 1.3. Расчет экономического эффекта

Экономическим эффектом (выгодой) является предполагаемая прибыль от реализации данного проекта:

Предполагаемая прибыль = Доход – Затраты

В конце экономической части необходимо сделать вывод о целесообразности реализации данного проекта.

Экономическая часть оформляется в соответствии с требованиями по оформлению дипломного проекта.

### Заключение

В этой части проекта находят отражение основные положения и выводы, содержащиеся во всех разделах работы. Основная мысль каждого подраздела выносится в заключение и логически увязывается с предыдущим и последующим выводами, т.е. в заключении отражаются степень решения поставленных задач, полученные результаты, указывается также, где и каким образом применение рекомендаций может принести практическую пользу в деятельности организации.

### Список использованных источников

В конце дипломной работы необходимо привести список использованных источников. На все приводимые источники должны быть ссылки в работе. Список использованных источников должен быть оформлен с их полным описанием согласно требованиям стандартов.

## Приложения

В приложения необходимо вынести расчетные материалы (при значительном объеме вычислительных работ), формы документов, а также другие материалы, использование которых в текстовой части нарушает логическую стройность изложения (таблицы на несколько страниц, фотографии, содержание ГОСТов и т.д.).

Общий объем дипломной работы составляет 45-50 страниц.

## 5. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ РАБОТЫ

### 5.1 Общие требования

ВКР выполняется печатным способом с использованием компьютера (текстовый редактор MicrosoftWord) и принтера на белой бумаге стандартного формата А4 (размером 297x210 мм) на одной стороне листа.

Каждая страница текста, включая иллюстрации и приложения, нумеруется арабскими цифрами по порядку, без пропусков и повторений. Номера страниц проставляются в нижней части листа справа, без точки. Титульный лист, включают в общую нумерацию страниц работы. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 25 мм.

Шрифт TimesNewRoman, размер 14 pt (пунктов) (на рисунках и в таблицах допускается применение более мелкого размера шрифта, но не менее 10 pt).

Текст печатается через 1,5 интервал, абзацный отступ – 1,25 см.



Цвет шрифта должен быть черным, необходимо соблюдать равномерную плотность, контрастность и четкость изображения по всему тексту.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах и формулах, применяя курсив, жирный шрифт не применяется.

## 1.2 Правила оформления наименований и нумерации структурных элементов, глав, параграфов

ВКР должна включать следующие структурные элементы: содержание, введение, основной текст, заключение, список использованных источников (являются обязательными элементами), приложения (является дополнительным элементом).

Каждый структурный элемент ВКР (содержание, введение, заключение, список использованных источников, приложение) и главы необходимо начинать с новой страницы. Следующий параграф внутри одной главы начинается через два межстрочных интервала на том же листе, где закончился предыдущий.

Расстояние между заголовком структурного элемента и текстом, заголовками главы и параграфа, заголовком параграфа и текстом составляет два межстрочных интервала.

Наименования структурных элементов ВКР («СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ», «ПРИЛОЖЕНИЕ») служат заголовками структурных элементов. Данные наименования пишутся по центру страницы без точки в конце прописными (заглавными) буквами, не подчеркивая. Главы и параграфы должны иметь заголовки. Их следует нумеровать арабскими

цифрами и записывать по центру страницы прописными (заглавными) буквами без точки в конце, не подчеркивая.

Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Расстояние между заголовками раздела, подраздела и последующим текстом, а также между заголовками раздела и подраздела должно быть равно двум интервалам.

Переносы слов в заголовках не допускаются.

Не допускается писать заголовок параграфа на одном листе, а его текст – на другом.

### 1.3 Правила оформления сокращений и аббревиатуры

В тексте ВКР допускаются общепринятые сокращения и аббревиатуры, установленные правилами орфографии и соответствующими нормативными документами, например: литр – л., грамм – гр., год – г., годы – гг., и так далее – и т.д., метр – м, тысяч – тыс., миллион – млн, миллиард – млрд, триллион – трлн, страница – с., Российская Федерация – РФ, общество с ограниченной ответственностью – ООО.

При использовании авторской аббревиатуры необходимо при первом ее упоминании дать полную расшифровку, например: «... Техникум индустрии питания и услуг (далее – ТИПУ)...».

Не допускается использование сокращений и аббревиатур в заголовках ВКР, глав и параграфов.

### 1.4 Правила оформления перечислений

При необходимости в тексте работы могут быть приведены перечисления. Перед каждым элементом перечисления следует ставить дефис (иные маркеры не допустимы). Например:

«...закключение содержит:

- краткие выводы;
- оценку решений;
- разработку рекомендаций».

При необходимости ссылки в тексте работы на один из элементов перечисления вместо дефиса ставятся строчные буквы в алфавитном порядке, начиная с буквы а (за исключением букв ё, з, й, о, ч, ъ, ы, ь).

Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

Пример:

- а) ...;
- б) ...;
- 1) ...;
- 2) ...;
- в) ...

## 1.5 Правила оформления рисунков

В ВКР для наглядности текста следует использовать иллюстрации – графики, схемы, диаграммы, чертежи, рисунки и фотографии.

Все иллюстрации именуется рисунками. Их количество зависит от содержания работы и должно быть достаточно для того, чтобы придать ей ясность и конкретность.

Рисунки должны быть созданы с помощью инструментов Microsoft Word, возможно использование цвета. При цветном исполнении рисунков следует использовать принтер с возможностью цветной печати.

При использовании в рисунках черно-белой печати следует применять черно-белую штриховку элементов рисунка.

Иллюстрации должны иметь тематические наименования.

Каждый рисунок (схема, график, диаграмма) обозначается словом «Рисунок», должен иметь заголовок и подписываться следующим образом - посередине строки без абзацного отступа, например:

Рисунок 1 – Структура администрации района

Иллюстрации – чертежи, графики, схемы, диаграммы, фотоснимки следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, а при необходимости, в приложении.

Рисунки, за исключением рисунков в приложениях, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией по всей работе.

На все иллюстрации в тексте должны быть ссылки. При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2» или (рисунок 2).

Слово «Рисунок», порядковый номер и наименование располагают посередине строки под иллюстрацией.

Если рисунок достаточно велик, его можно размещать на отдельном листе. Допускается поворот рисунка по часовой стрелке (если он выполнен на отдельном листе).

## 5.6 Правила оформления таблиц

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире и записывать с

прописной

буквой

без точки в конце.

Например:

Таблица 1– Распределение доходов населения в России

Статья расходов	Цена за единицу в 2000 году, руб.	ИТОГО в 2000 году руб.	Цена за единицу в 2002 году, руб.	ИТОГО в 2002 году руб.
Налоги с ФОТ	10 000	29 000	23 000	40 000
Использование помещений и оборудования	30 000	15 000	30 000	31 000
Доход исследовательской компании	55 000	15 000	60 000	31 000
Итого (без НДС)	95 000	59 000	113 000	102 000

Таблицу следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые.

Выше и ниже каждой таблицы должна быть оставлена свободная строка.

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Если таблицы размещены в приложении, их нумерации имеет определенные особенности. Таблицы каждого приложения нумеруют отдельной нумерацией арабскими цифрами. При этом перед цифрой, обозначающей номер таблицы в приложении, ставится буква соответствующего приложения, например:

Таблица В.1.– Динамика показателей за 2016–2017 г.

На все таблицы должны быть ссылки в работе.

Пример ссылки: «Взаимосвязь показателей наглядно представлена в таблице 2».

Пример ссылки: «...(см. таблицу 3)».

Если таблица переносится, то на странице, где помещена первая часть таблицы, нижняя ограничительная линия таблицы не проводится.

Это же относится к странице (страницам), где помещено продолжение (продолжения) таблицы. Нижняя ограничительная линия таблицы проводится только на странице, где помещено окончание таблицы.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение.

В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист. При переносе слово «Таблица», номер и название указывают один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы.

Например: «Продолжение таблицы 2»

## 5.7. Правила оформления списка использованной литературы

Библиографическое описание использованных источников следует выполнить в следующей последовательности по разделам:

- нормативно-правовые акты;
- учебные пособия, справочные материалы;
- статьи из журналов и газет;
- ресурсы Интернет.

Внутри каждого вида публикаций источники следует располагать в алфавитном порядке.

Описание книги проводится по следующей схеме: фамилия автора – инициалы автора – название книги – инициалы, фамилии всех авторов – место издания – наименование издательства – год издания.

Каждый элемент отделяется от последующего условными разделительными знаками (запятая, косая черта, точка, тире, двоеточие).

*Пример оформления книги одного автора:*

1. Ахрапоткова Н.Б. Справочник официанта, бармена Учеб.пособие для нач. проф. образования. М.: Издательский центр "Академия", 2005.
2. Барайс Герман. Как это едят. Перевод с нем. М.: БММ АО, 2000.

*Пример оформления книги двух, трех авторов:*

1. Фиалков, Н.Я. Физическая химия неводных растворов / Н.Я.Фиалков, А.Н. Житомирский, Ю.Н. Тарасенко. – М.: Химия, Ленинградское отделение, 1973.
2. Гарви, Майкл, Дизмор, Хезер, Дизмор, Эндрю Ресторанный бизнес для "чайников" .: М.: ООО "И.Д. Вильямс", 2008.

*Пример оформления книги четырех и более авторов:*

1. Обеспечение качества результатов химического анализа / П.Ф. Буйташ [и др.] – М.: Наука, 1993.

*Пример описания статей и других материалов, опубликованных в журналах:*

1. фамилия автора – инициалы, название статьи, фамилии всех авторов – наименование журнала (газеты) – год издания - № журнала (газеты).

*Пример оформления статьи из журнала:*

1. Борискин, В.В. Нормативное регулирование делопроизводства / В.В. Борискин // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2006. - № 9.
2. Антипова, О.Я. Регулирование рыночных рисков / О.Я. Антипова, П.И. Иванченко // Банковское дело. – 2003. - № 3.

*Описание ресурсов Интернет:*

Пример:

Статистическая информация Статкомитета СНГ. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cisstat.com> (дата обращения: 18.12.2017).

Библиографическое описание использованных источников следует выполнить в следующей последовательности по разделам:

- нормативно-правовые акты;
- учебные пособия, справочные материалы;
- статьи из журналов и газет;
- ресурсы Интернет.

Внутри каждого вида публикаций источники следует располагать в алфавитном порядке.

Если в работе использованы нормативно-правовые акты, то для них обязательно должно быть дано указание на источник публикации. В списке нормативные акты располагаются по юридической силе: первой идет Конституция РФ, потом Кодексы РФ, Федеральные законы, постановления Правительства РФ, местные законы.

## 5.8 Правила оформления приложений

В приложения рекомендовано включать материалы, которые по каким либо причинам не могут быть включены в основную часть: технологическая карта на блюдо (изделие), фото.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ (ПРИЛОЖЕНИЕ А, ПРИЛОЖЕНИЕ Б, ПРИЛОЖЕНИЕ В и т.д.).

Само слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» пишется прописными (заглавными) буквами. Если в работе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».



Каждое приложение следует начинать с новой страницы. При этом слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его буквенное обозначение пишутся с абзацного отступа.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают на следующей строке после слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» с абзацного отступа.

Заголовок пишется с прописной буквы.

В тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки, например: «... в приложении Б...». Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте работы.

Текст каждого приложения, при необходимости, может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

Приложения должны иметь общую с остальной частью документа, сквозную нумерацию страниц.

## 5.9. Правила изложения текста

В текстах не допускается употребление личных конструкций:

*Неправильно:* В своей работе я хотел бы ответить на такие вопросы...

*Правильно:* В выпускной работе рассмотрены следующие вопросы...

Не допускается употребление глаголов побудительного наклонения (что делай? что сделай? что сделайте?).

*Неправильно:* При составлении анкеты избегайте вопросов, подсказывающих респонденту ответы.

*Правильно:* В анкете не должно быть вопросов, формулировки которых содержат на них ответы.

*Неправильно:* Авторы этих статей думают, что...

*Правильно:* Авторы данных статей считают, что..

Сравнения с союзом «как» необходимо заменять конструкцией со словами «подобный», «напоминающий по форме», «в виде» и т.д.

В тексте необходимо использовать термины и профессиональную лексику.

В тексте не допускается применять сокращения слов, кроме общепринятых.

## 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ВКР

Выполнение ВКР начинается во время преддипломной практики, в ходе которой обучающийся должен собрать необходимую для выполнения работы информацию.

Прежде чем приступить к написанию ВКР, обучающийся должен изучить требования к ее оформлению.

Взаимодействие обучающегося и руководителя в процессе дипломного проектирования осуществляется в часы консультаций.

В целях организации равномерной и успешной работы и завершения ВКР

в установленные сроки в задании по ВКР устанавливается календарный график выполнения отдельных этапов. Руководитель устанавливает часы консультаций для обучающегося на весь период дипломного проектирования и делает отметки о степени готовности разделов ВКР в календарном графике.

На консультациях обсуждаются варианты выполнения разделов дипломного проекта. Руководитель делает критические замечания, дает указания, советы, пожелания по исправлениям или дополнениям.

Оценив положительно ВКР, руководитель ставит подписи на титульном листе, в задании: отметки о выполнении календарного плана, законченности ВКР, возможности допуска обучающегося к защите.

По результатам дипломного проектирования руководитель дает письменный отзыв.

ВКР направляется на рецензию. После сдачи работы на рецензию вносить в нее какие-либо поправки запрещается.

## 10. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

### 10.1. Предварительная защита

Целью предварительной защиты является проверка готовности обучающегося к защите. Предварительную защиту проводит комиссия в составе 2-3 человек.

На предварительную защиту должны быть представлены:

2. дипломная работа;
3. компьютерная презентация.

Замечания, выявленные в ходе предварительной защиты, подлежат устранению в течение 1-2 дней.

Если комиссия по предварительной защите не считает возможным допустить обучающегося к защите в ГАК, вопрос рассматривается администрацией техникума.

### 10.2. Защита ВКР

Защита осуществляется на заседании Государственной аттестационной комиссии, утверждаемой ежегодно в соответствии с приказом директора. Цель защиты ВКР на заседании ГАК – итоговая оценка подготовленности обучающегося к практической деятельности как специалиста, а также решение о присвоении ему квалификации и выдачи диплома о среднем профессиональном образовании государственного образца.

Заседание Государственной аттестационной комиссии начинается с того, что секретарь объявляет фамилию, имя и отчество обучающегося. Зачитываются рецензия и отзыв руководителя. Затем слово для защиты предоставляется самому обучающемуся.

На защиту ВКР отводится 20 минут. В процессе защиты обучающийся должен представить портфолио, сделать краткий доклад (7-10 мин.) с применением компьютерной презентации.

Примерная схема доклада:

- тема, цель и задачи ВКР;
- обзор используемых в работе источников информации;
- анализ объекта исследования;
- организация управления
- ассортимент продукции
- организация обслуживания
- информационное обеспечение процесса обслуживания
- SWOT-анализ объекта исследования
- Рекомендации по совершенствованию деятельности объекта исследования
- выводы.

Доклад сопровождается применением компьютерной презентацией.

По окончании доклада обучающийся отвечает на вопросы членов ГАК и лиц, присутствующих на защите ВКР.

Обучающемуся могут быть заданы вопросы, как по содержанию ВКР, так и по дисциплинам, пройденным при обучении в техникуме.

Оценка защиты выпускной экзаменационной работы проводится по критериям оценочного листа.

Результаты защиты оцениваются «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

В случае получения оценки «неудовлетворительно» обучающемуся квалификация не присваивается, диплом не выдается, выдается справка установленного образца. Обучающейся может пройти итоговую аттестацию повторно, но не ранее срока работы следующей Государственной аттестационной комиссии

### 10.3 Требования к компьютерной презентации работы

Презентация должна соответствовать теме работы и в полном объеме представлять ее содержание

- тема;
- цель и задачи ВКР;
- краткая характеристика объекта исследования;
- интерьер, меню;
- SWOT-анализ объекта исследования;
- Рекомендации по совершенствованию деятельности объекта исследования
- выводы.

Информация на слайдах должна быть представлена в форме таблиц, схем диаграмм, графиков и т.п. Не допускается использование слайдов с большим количеством текстовой информации.

Переключение слайдов должно осуществляться по щелчку мыши. Если при оформлении слайдов используется анимация, то она должна быть автоматически настроена.

Вся презентация должна быть оформлена на одинаковых макетах слайдов (в одном цветовом решении). Для оформления можно использовать картинки и фотографии, тематически связанные с темой работы.

Первые слайды должны отражать тему работы, цель и задачи. Последний слайд содержит формулу вежливости (*Спасибо за внимание*) и указание на ФИО исполнителя презентации.

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Свердловской области  
«Техникум индустрии питания и услуг «Кулинар»

---

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в организациях  
общественного питания».

Тема: «Организация обслуживания и совершенствование  
маркетинговой деятельности на примере ресторана «Угли»

Выполнил:  
обучающийся группы 4М-6

В.Э.Лаптев

Руководитель:  
Преподаватель

Е.А. Лысова  
А.П.Заровнятных

Екатеринбург  
2018г

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области  
«Техникум индустрии питания и услуг «Кулинар»

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной работе  
Ирина Николаевна Субботина  
(И.О.Ф.)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

### ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

обучающегося группы 4М-8  
специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в организациях общественного питания». \_\_\_\_\_ (код, наименование)

Козлова Романа Олеговича  
(фамилия, имя, отчество полностью)

Тема выпускной квалификационной работы: Организация обслуживания и совершенствование маркетинговой деятельности на примере кофейни «Шоколадница»

Руководитель ВКР Лысова Е.А., Заровнятных А.П., Корзников Н.И.  
(ФИО)

Рассмотрено на заседании МК «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Протокол № \_\_\_\_\_

Председатель МК \_\_\_\_\_  
(ФИО) \_\_\_\_\_ Подпись



### КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН ВЫПОЛНЕНИЯ ВКР

Этапы работы	Разделы ВКР	Сроки выполнения разделов	Подпись, дата		Заключение руководителя
			Раздел сдал (обучающийся)	Раздел принял (руководитель)	
I	Подбор источников информации				
II	Анализ объекта исследования .				
III	Анализ внешней среды (инфраструктура)				
IV	Анализ рынка услуг общественного питания				
VI	Анализ рынка услуг общественного питания				
VII	Анализ потребителей, поставщиков, конкурентов.				
VIII	Организация управления				
IX	Организация обслуживания				
X	Информационное обеспечение процесса обслуживания .				
XI	SWOT-анализ объекта исследования				
XIII	Заключение, мультимедийная презентация				
XIV	Представление ВКР (на бумажном и электронном носителе)				

Дата выдачи задания « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_   
Подпись

Обучающийся задание принял \_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_   
Подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Теоретический раздел

2. Аналитический раздел

2.1. Анализ объекта исследования .

2.1.1. Анализ внешней среды (инфраструктура)

2.1.2. Анализ рынка услуг общественного питания

2.1.3. Анализ потребителей

2.1.4. Анализ поставщиков

2.1.5. Анализ конкурентов

2.2 Организация управления

2.2.1. Ассортимент продукции

2.2.2. Организация обслуживания

2.2.3. Информационное обеспечение процесса обслуживания .

2.2.4. SWOT-анализ объекта исследования

2.2.5. Выводы по разделу 2.

3. Рекомендательный раздел

3.1. Рекомендации по совершенствованию деятельности объекта исследования

3.2. Эффективность предложенных рекомендаций

4. Экономическая часть дипломной работы

Заключение

Список использованных источников

Приложения

## ОТЗЫВ

### Руководителя выпускной квалификационной работы

Обучающегося Южаковой Полины Сергеевны

Группы 4М-6 43.02.01 «Организация обслуживания в организациях общественного питания»

Код, Наименование

Тема: «Организация обслуживания и совершенствование маркетинговой деятельности на примере ресторана «Рататуй»»

При работе над выпускной квалификационной работой проявил себя следующим образом:

1. Оценка умения точно ставить цель и задачи \_\_\_\_\_

2. Оценка умения самостоятельно искать, анализировать, отбирать, обрабатывать и обобщать информацию \_\_\_\_\_

3. Оценка умения самостоятельно решать профессиональные проблемы (ситуации) \_\_\_\_\_

4. Оценка умения применять полученные знания, умения, навыки в профессиональной деятельности \_\_\_\_\_

5. Оценка умения анализировать полученный результат относительно поставленной задачи \_\_\_\_\_

6. Рекомендации \_\_\_\_\_

7. Заключение \_\_\_\_\_

Оценка работы руководителя \_\_\_\_\_

Руководитель Лысова Е.А., Заровнятных А.П., преподаватель

Ф. И.О. , ученая степень, ученое звание, должность

«  » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**РЕЦЕНЗИЯ  
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

Обучающегося Южаковой Полины Сергеевны

4М-6 группы, специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в организациях общественного питания»

Тема: Организация обслуживания и совершенствование маркетинговой деятельности на примере ресторана «Рататуй»

Критерии оценки	Балл
1. Оценка уровня владения приемами целеполагания и планирования	
2. Работа с профессионально-ориентированной информацией (умение подбирать, отбирать, анализировать и обобщать информацию)	
3. Полнота раскрытия темы	
4. Выдержанность логической структуры работы	
5. Сформулированы выводы	
6. Актуальность предложенных рекомендаций	
7. Отсутствие замечаний	
Итого	

Шкала оценивания: 0-признак отсутствует  
1-признак присутствует частично  
2-признак проявлен в полном объеме

Максимальное количество баллов- 14

14-13 баллов – 5 (отлично)

12-10 баллов – 4 (хорошо)

9-7 баллов - 3 (удовлетворительно)

Менее 7 баллов – 2 (неудовлетворительно)

4. Предварительная  
оценка \_\_\_\_\_

5. Вопросы к дипломнику  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ФИО  
рецензента \_\_\_\_\_

7. Место  
работы \_\_\_\_\_

Занимаемая должность \_\_\_\_\_

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

