

# ЗМІСТ

<b>1. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ</b> . . . . .	<b>5</b>
1.1. Мета та завдання кваліфікаційної роботи . . . . .	5
1.2. Вимоги щодо академічної доброчесності . . . . .	5
1.3. Основні етапи виконання кваліфікаційної роботи . . . . .	6
1.4. Основні вимоги до оформлення кваліфікаційної роботи . . . . .	11
<b>2. ВИМОГИ ДО ЗМІСТУ ТА СТРУКТУРИ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ</b> . . . . .	<b>14</b>
2.1. Обґрунтування концепції . . . . .	14
2.1.1. Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства . . . . .	15
2.1.2. Характеристика та аналіз діючого об'єкту ресторанного господарства (або об'єкту, що проектується) . . . . .	18
2.1.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних споживачів . . . . .	20
2.1.4. Формування унікальної торгової пропозиції . . . . .	20
2.2. Технологічний розділ (готель) . . . . .	21
2.2.1. Проектування (перепланування) поверху готелю . . . . .	35
2.2.2. Технологія та організація обслуговування на готельних підприємствах . . . . .	49
2.2.3. Показники експлуатаційної програми готелю . . . . .	52
2.3. Технологічний розділ (ресторан) . . . . .	56
2.3.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту . . . . .	56
2.3.2. Складання виробничої програми закладу . . . . .	61
2.3.3. Складання виробничої програми цеху . . . . .	77
2.4. Організаційний розділ . . . . .	85
2.4.1. Розроблення основних та додаткових послуг підприємства . . . . .	85
2.4.2. Розроблення раціональної організаційної структури управління та складання штатного розкладу персоналу підприємства з врахуванням змін його кількісного складу . . . . .	85

2.4.3. Заходи щодо охорони праці персоналу, протипожежної системи безпеки готелю та його навколишнього середовища . . .	91
2.5. Економічний розділ. Розрахунок економічного ефекту від будівництва (реконструкції) готельно-ресторанного комплексу . . . . .	115
2.5.1. Розрахунок інвестиційних витрат та витрат операційної діяльності . . . . .	115
2.5.2. Розрахунок товарообігу та валового доходу підприємства готельно-ресторанного господарства . . . . .	118
2.5.3. Оцінка інвестиційної привабливості проекту . . . . .	119
2.5.4. Розрахунок економічного ефекту від будівництва (реконструкції) ресторану . . . . .	120
2.5.5. Приклад розрахунку економічного ефекту від реконструкції готелю з впровадженням бізнес-центру . . . . .	122
<b>3. ЗАГАЛЬНІ КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ . . . . .</b>	<b>134</b>
<b>ВИКОРИСТАНА ТА РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА . . . . .</b>	<b>138</b>
<b>ДОДАТКИ . . . . .</b>	<b>141</b>

# **1. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

## **1.1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

Кваліфікаційна робота бакалавра є самостійним дослідженням, що виконує студент при завершенні навчання за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти; призначене для об'єктивної оцінки ступеня сформованості компетентностей та результатів навчання, які закріплені у освітньо-професійній програмі.

Кваліфікаційна робота має містити результати дослідження стану вивчення проблеми (огляд та аналіз), обґрунтовану та належним чином оформлену пропозицію, що передбачає впровадження певних змін (нововведень) у діяльність об'єкту дослідження та висновки.

Кваліфікаційна робота здобувача вищої освіти першого (бакалаврського) рівня виконується з метою підтвердження рівня професійної підготовки випускника. Основне завдання – продемонструвати здатність студента 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.

## **1.2. ВИМОГИ ЩОДО АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ**

Академічна доброчесність – це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових досягнень.

Виявлення академічного плагіату здійснюється за допомогою програмно-технічних засобів, які дозволяють згенерувати звіт зі встановленням факту наявності чи відсутності текстових запозичень.

Не пізніше ніж за десять днів до дати захисту кваліфікаційної роботи здобувач освіти повинен надати керівнику закінчену роботу у форматі Rich Text Format (\*.rtf), Microsoft Word (\*.doc, \*.docx) або Portable Document Format (\*.pdf). Тривалість перевірки на наявність плагіату в роботі здобувача освіти не може перевищувати трьох робочих днів.

Під час перевірки керівник встановлює ознаки наявності плагіату в роботі та ступінь оригінальності електронної версії роботи з використанням доступного програмно-технічного засобу із зазначенням показника оригінальності у відсотках. Показник оригінальності роботи не повинен бути меншим, ніж 50 %.

За результатами перевірки роботи з використанням доступного програмно-технічного засобу здобувачу надається довідка (електронний звіт із системи антиплагіат), яка додається при захисті до роботи (вдруковується сторінка із зазначеним відсотком авторського тексту).

За порушення академічної доброчесності здобувачі вищої освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності: повторне виконання курсової роботи за новою темою; відрахування з університету.

### **1.3. ОСНОВНІ ЕТАПИ ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

1. Вибір і затвердження теми кваліфікаційної роботи.
2. Розробка завдання на кваліфікаційну роботу, складання календарного плану виконання.
3. Складання попереднього плану.
4. Добір літературних джерел і фактичного матеріалу.
5. Консультація з науковим керівником і уточнення плану роботи.

6. Написання першого варіанта тексту, подання його на ознайомлення науковому керівникові.

7. Усунення недоліків, написання остаточного варіанта.

8. Подання роботи на кафедру для рецензування.

9. Доопрацювання роботи після рецензії.

10. Попередній захист.

10. Підготовка тексту доповіді, наочних матеріалів для захисту.

11. Захист кваліфікаційної роботи на екзаменаційній комісії.

Теми кваліфікаційних робіт формуються відповідно до напрямів науково-дослідної тематики випускової кафедри, запитів роботодавців, сучасних досягнень у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Тематика випускних кваліфікаційних робіт розробляється випусковою кафедрою та щорічно переглядається і затверджується на засіданні кафедри, розміщується на інформаційних ресурсах факультету. Тему випускної кваліфікаційної роботи студент обирає із запропонованих кафедрою, погоджує її з науковим керівником.

За погодженням із науковим керівником студент може запропонувати самостійно сформульовану тему дослідження за умови обґрунтування доцільності її розроблення, ознайомлення з аналітичними оглядами і статтями у спеціалізованих наукових виданнях, а також враховуючи свої наукові та професійні інтереси, що були проявлені під час виконання індивідуальних робіт, підготовки статей та конкурсних наукових робіт, у виступах на студентських наукових конференціях.

Кваліфікаційна робота може виконуватися за тематикою, яку замовляють державні установи, підприємства та організації, що уклали з університетом договори/меморандуми про співпрацю.

Не допускається виконання кваліфікаційної роботи на абстрактну тему, без використання та аналізу матеріалів, що характеризують діяльність об'єкту дослідження. Якщо немає пропозицій студента щодо об'єкта дослідження, випускова кафедра призначає підприємство, з яким МГУ має відповідний договір/меморандум про співпрацю. У темі зазначається об'єкт, який досліджується, або підприємство, організація тощо, за матеріалами якого виконується робота.

Після остаточного узгодження теми випускної кваліфікаційної роботи з науковим керівником студент подає заяву на ім'я завідувача кафедри, в якій зазначає назву теми і повну назву об'єкта дослідження.

Кваліфікаційна робота виконується на основі ґрунтовного вивчення законодавчих та інших нормативно-правових актів, спеціальної вітчизняної і зарубіжної наукової літератури, результатів власних досліджень з метою вирішення визначених завдань.

Слід розпочати роботу з опрацювання відповідних Законів України, постанов Верховної Ради та Кабінету Міністрів, Указів Президента України.

Крім того, студент повинен ретельно опрацювати відповідні теми, що містяться у підручниках і навчальних посібниках, відповідають спрямованості роботи, ознайомитись із додатковою літературою за обраною темою: монографіями, статтями в періодичних виданнях.

При вивченні літератури студент повинен використовувати публікації останніх років. Необхідно здійснювати цілеспрямований пошук за темою дослідження, вести робочі записи. Записи можна здійснювати як у формі стислого викладу (реферату), так і у вигляді окремих цитат.

Також студент вивчає дані про господарську діяльність підприємств, установ та організацій, на матеріалах яких виконується кваліфікаційна робота.

Джерелами для одержання фактичного матеріалу можуть бути статистичні збірники, опубліковані роботи, звітні дані підприємств і організацій, акти перевірок, висновки фінансових, контрольно-ревізійних органів з питань господарської діяльності установ.

Найбільш популярними статистичними збірниками є офіційні видання Держкомстату України «Статистичний щорічник за ... рік» та «Україна в цифрах».

Також як джерела статистичної інформації можна використовувати офіційні сайти таких установ як НБУ ([www.bank.gov.ua](http://www.bank.gov.ua)), Міністерство економіки ([www.me.gov.ua](http://www.me.gov.ua)), Держкомстат України ([www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)) та інші.

Результатом проведеної роботи має бути складання систематизованого списку бібліографії з обраної теми кваліфікаційної роботи.

Після опрацювання літератури, студент складає план, який узгоджується з науковим керівником, гарантом освітньої програми, завідувачем випускової кафедри. Розгорнутий план зазначається у Завданні на кваліфікаційну роботу.

На період виконання кваліфікаційних робіт на випусковій кафедрі складається розклад проведення консультацій науковими керівниками, згідно з яким забезпечується системна робота над кваліфікаційною роботою студентів та наукових керівників. У календарному плані-графіку встановлюються також строки подання на рецензування науковому керівникові окремих розділів і роботи в цілому.

Кваліфікаційна робота подається науковому керівнику для перевірки її змісту та структури у строки, визначені у завданні, але не пізніше 30 робочих днів до засідання експертної комісії.

Науковий керівник перевіряє на відповідність встановленим вимогам оформлення кваліфікаційної роботи та надає відгук, в якому зазначається:

- актуальність дослідження;
- сучасність використаних методів дослідження;
- рівень використання набутих у процесі навчання теоретичних знань при виконанні дослідження;
- вміння самостійно вирішувати наукові та практичні проблеми;
- аргументовано, логічно, послідовно викладати матеріал і робити висновки;
- повнота розкриття теми;
- практичну цінність запропонованих рекомендацій;
- недоліки роботи та зауваження;
- рекомендація до захисту.

Внутрішнє рецензування здійснюють висококваліфіковані фахівці МГУ, зовнішнє рецензування здійснюють провідні спеціалісти готельно-ресторанного бізнесу.

Кваліфікаційна робота може містити відгук від підприємства (установи, організації), за матеріалами якого проведено дослідження.

При рецензуванні кваліфікаційної роботи рекомендується визначити:

- актуальність теми роботи;
- використання наукових методів дослідження;
- аргументованість висновків і обґрунтованість пропозицій;
- вміння здобувача освітнього ступеня бакалавра, чітко, грамотно й аргументовано викладати матеріал, правильно оформлювати;
- недоліки та зауваження щодо змістовної частини роботи, оформлення;
- висновок про можливість допуску до захисту.

Зовнішня рецензія надається письмово і містить загальний висновок щодо рекомендації до захисту.

З метою визначення ступеня готовності роботи до захисту організовується попереднє заслуховування представлених студентом основних положень кваліфікаційної роботи спеціально сформованою комісією попереднього захисту. Комісія робить узагальнений висновок про готовність кваліфікаційної роботи до захисту.

Після успішного проходження попереднього захисту кваліфікаційна робота передається на розгляд завідувачу кафедри, який робить висновок про рекомендацію її до захисту на засіданні екзаменаційної комісії.

Студенти, кваліфікаційні роботи яких на попередньому захисті і розгляді завідувачем випускової кафедри були оцінені позитивно, допускаються деканом до захисту на засіданні ЕК не пізніше, ніж за 5 робочих днів до початку її роботи. У такий же термін студент подає на кафедру переплетену кваліфікаційну роботу.

Студент готує доповідь з використанням комп'ютерних технологій на 7–10 хвилин, а також необхідний роздатковий матеріал.

Публічний захист кваліфікаційної роботи може відбуватися в університеті, або на базі підприємств, установ і організацій,

з якими укладені договори/меморандуми про співпрацю. У виключних випадках публічний захист випускних кваліфікаційних робіт може здійснюватися онлайн з використанням дистанційних технологій навчання.

Після захисту кваліфікаційних робіт секретар екзаменаційних комісій передає їх електронні копії в бібліотеку МГУ для подальшого поповнення репозитарію випускних кваліфікаційних робіт, а друкована – в архів.

#### **1.4. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

Оформлення кваліфікаційної роботи здійснюється відповідно до загальних вимог, що висуваються до наукових робіт. Список використаних джерел формується за алфавітом у такому порядку: спочатку літературні джерела українською мовою, а потім мовою країн ЄС згідно з ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні вимоги та правила складання».

Кваліфікаційна робота повинна бути надрукована на одному боці аркуша білого паперу формату А4 через 1,5 міжрядкові інтервали, шрифт Times New Roman, 14 кегль, поля: ліве – не менше 20–25 мм, праве – не менше 10 мм, верхнє – не менше 20 мм, нижнє – не менше 20 мм. За необхідності окремі таблиці та рисунки можна подавати на аркушах формату А3. Обсяг кваліфікаційної роботи складає до 75 сторінок тексту формату А4.

Наукову інформацію в кваліфікаційній роботі потрібно викладати стисло, логічно й аргументовано, проаналізувати зміст і результати науково-теоретичних досліджень з точки зору цінності їх для вивчення обраної проблеми дослідження, уникати загальних слів, бездоказових тверджень, тавтології.

Матеріали роботи комплектуються у такій послідовності:

- титульна сторінка;
- бланк завдання;
- зміст;

- вступ;
- основна частина;
- висновки;
- список використаних джерел;
- додатки.

Допускаються тільки загальноприйняті скорочення: рр. – роки; та ін. – та інші; і т. д. – і так далі, тис., млн, – тисяча, мільйон тощо.

Допускається використовувати аббревіатури занадто довгих словосполучень, попередньо привівши їх повне значення.

Терміни, що використовуються в тексті, мають відповідати загальноприйнятим в літературі. В роботі не допускаються стилістичні, орфографічні та граматичні помилки.

Структурні елементи «Зміст», «Вступ», «Список використаних джерел» не нумерують. Розділи нумеруються арабськими цифрами. Після номера розділу ставиться крапка, після назви розділу крапка не ставиться. Параграфи (підрозділи) нумеруються в межах кожного розділу, номер параграфа складається із номера розділу і номера самого параграфа, розділених крапкою. За необхідністю параграфи також можуть бути розбиті на пункти. В такому разі номер пункту позначається додатковою цифрою, наприклад, 2.1.1, 2.1.2.

Виділення заголовка забезпечується жирним шрифтом та відступом від основного тексту на один 1,5 міжрядковий інтервал. Кожний розділ, в тому числі, вступ, висновки, список літератури, додатки, рекомендується починати з нової сторінки.

Новий параграф розпочинається на тій же сторінці, на якій закінчено попередній із відступом два 1,5 міжрядкові інтервали. Не допускається розміщувати назву параграфа або пункту в нижній частині сторінки, якщо після неї поміщається лише один рядок тексту. Назви розділів та параграфів розміщують по ширині до основного тексту.

Нумерацію сторінок, підрозділів, пунктів, рисунків, таблиць, формул і т. п. подають арабськими цифрами без знаку №. Нумерація сторінок проставляється у верхньому правому куті.

Титульний аркуш входить до загальної нумерації і вважається першою сторінкою, але номер сторінки на ньому