КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІНСТИТУТ ЗДОРОВ’Я, СПОРТУ ТА ТУРИЗМУ ІМЕНІ ТЕТЯНИ САМОЛЕНКО

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ТА ЗАХИСТУ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА

для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
освітньої програми Готельно-ресторанна справа

Запоріжжя – 2026

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ....3
1.1. Мета та завдання кваліфікаційної роботи....3
1.2. Компетентності та програмні результати навчання....3
2. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ....5
2.1. Етапи виконання кваліфікаційної роботи....6
2.2. Тематика кваліфікаційних робіт....6
2.3. Обов'язки учасників підготовки та захисту....7
3. ВИМОГИ ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ....7
3.1. Структура рукопису....7
3.2. Зміст вступу та основних розділів....8
3.3. Оформлення тексту кваліфікаційної роботи....9
4. ЗАХИСТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ....10
4.1. Попередній захист і допуск до атестації....10
4.2. Підготовка доповіді та публічний захист....10
5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ....11
6. ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯМ АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ....12
7. ЗБЕРІГАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНИХ РОБІТ....13
Додаток А. Орієнтовна тематика кваліфікаційних робіт....14
Додаток Б. Зразок титульного аркуша....16
Додаток В. Зразок заяви про дотримання академічної доброчесності....17
Додаток Г. Форма індивідуального завдання на кваліфікаційну роботу....18
Додаток Д. Зразок оформлення реферату....20

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Методичні рекомендації призначені для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа». Вони визначають вимоги до змісту й оформлення кваліфікаційної роботи, порядок її підготовки та критерії оцінювання.

Кваліфікаційна робота магістра є самостійним завершеним дослідженням та/або розробленням інноваційного рішення для готельного, ресторанного чи кейтерингового підприємства або для сегмента ринку гостинності. У роботі здобувач розглядає складну фахову проблему, добирає методи її дослідження, оцінює альтернативи та обґрунтовує висновки з урахуванням умов діяльності підприємства. Результати переддипломної практики можуть бути основою дослідження, якщо автор перевірив їхню придатність і має право використовувати зібрані матеріали.

Підготовка та захист кваліфікаційної роботи (А 1) передбачені в третьому семестрі за навчальним планом денної форми. Обсяг компонента становить 18 кредитів ЄКТС (540 годин). Форма атестації — публічний захист.

1.1. Мета та завдання кваліфікаційної роботи

Мета кваліфікаційної роботи полягає в обґрунтуванні рішення щодо розвитку підприємства, послуги або процесу у сфері гостинності на підставі самостійного дослідження. Під час публічного захисту здобувач підтверджує здатність пояснити одержані результати та умови їх застосування.

Для досягнення цієї мети здобувач виконує такі завдання:

– сформулювати дослідницьке питання, визначити мету, завдання, об’єкт і предмет роботи.

– обрати методи й показники, придатні для відповіді на поставлене питання, зібрати та перевірити необхідні відомості.

– виконати власний аналіз і пояснити, які висновки підтверджують зібрані дані та в яких межах їх можна застосовувати.

– порівняти можливі рішення, обґрунтувати обраний варіант і визначити спосіб оцінювання його результативності.

– оформити результати дослідження, пройти передзахист і представити роботу екзаменаційній комісії.

1.2. Компетентності та програмні результати навчання

Інтегральна компетентність

Здатність розв’язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності

ЗК 1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ЗК 2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 3. Здатність до критичного мислення, аналізу та синтезу інформації для генерування інноваційних ідей в умовах невизначеності.

ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК 7. Здатність ухвалювати обґрунтовані управлінські рішення на основі аналізу альтернатив та оцінки ризиків.

ЗК 8. Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК 9. Здатність здійснювати усну та письмову професійну комунікацію українською й англійською мовами у сфері готельно-ресторанної справи.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу.

СК 3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу.

СК 4. Здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 7. Здатність до підприємницької діяльності.

СК 8. Здатність розробляти антикризові програми корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

СК 12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

СК 13. Здатність розробляти й реалізовувати рішення з розвитку персоналу та організації внутрішніх комунікацій суб'єктів готельно-ресторанної справи.

СК 14. Здатність застосовувати інструменти управління проєктами для планування, реалізації, моніторингу та оцінювання проєктів розвитку суб'єктів готельно-ресторанної справи.

Програмні результати навчання

РН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

РН 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською

мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

РН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.

РН 4. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг.

РН 5. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень.

РН 6. Відшуковувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності.

РН 7. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій).

РН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проєктами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.

РН 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань.

РН 11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

РН 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

РН 13. Оцінювати результати власної роботи, планувати власний внесок у досягнення командних цілей і координувати виконання спільних професійних завдань.

РН 14. Оцінювати результативність заходів з удосконалення внутрішніх комунікацій і мотивації персоналу за показниками якості обслуговування споживачів у суб'єктах готельно-ресторанної справи.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Підготовку роботи організовує випускова кафедра. Тему й керівника погоджують у порядку, визначеному КПУ. Після затвердження теми здобувач разом із керівником оформлює індивідуальне завдання і календарний план за формою додатка Г. Строки встановлюють відповідно до графіка освітнього процесу та повідомляють здобувачам завчасно.

2.1. Етапи виконання кваліфікаційної роботи

1) Вибрати тему та визначити проблему. З'ясувати, які відомості є в розпорядженні, які дані можна зібрати під час переддипломної практики та за яких умов їх дозволено використовувати.

2) Погодити план дослідження. Сформулювати мету, завдання, об'єкт і предмет. Визначити методи, показники, одиниці спостереження, часові межі та спосіб перевірки даних.

3) Опрацювати фахові джерела. Зіставити наукові підходи, галузеві матеріали та застосовні нормативні вимоги. Пояснити, які положення й методи використано у власному дослідженні.

4) Систематизувати емпіричні матеріали та виконати аналіз. Перевірити походження й порівнянність даних, зафіксувати пропуски й обмеження. Передати керівникові проміжні матеріали за календарним планом.

5) Розробити й обґрунтувати пропозиції. Зіставити альтернативи, визначити ресурси, строки, виконавців та умови перевірки результату.

6) Завершити рукопис, підготувати реферат і висновки, перевірити посилання та розрахунки. Подати роботу на перевірку академічної доброчесності й передзахист за графіком кафедри.

7) Урахувати зауваження, подати остаточний комплект матеріалів та підготуватися до публічного захисту.

Відомості, одержані під час практики, зіставляють з іншими джерелами, якщо це можливо. Наприклад, розбіжності між записами рецепції та даними системи управління готелем перевіряють за часом фіксації операцій і правилами їх обліку. Якщо доступ до відомостей обмежено, здобувач погоджує іншу вибірку, джерело або спосіб дослідження. Істотну зміну затвердженої теми оформлюють у порядку КПУ.

2.2. Тематика кваліфікаційних робіт

Тема має окреслювати фахову проблему, яку можна дослідити в межах роботи. Для теми «Скорочення часу поселення гостей шляхом удосконалення взаємодії рецепції та служби номерного фонду» потрібні відомості про тривалість операцій і порядок передавання інформації. Для теми про втрати сировини в ресторані потрібні дані про закупівлі, технологічні норми, фактичні виходи або списання. Придатність теми оцінюють разом із керівником до її затвердження.

Додаток А містить орієнтовні теми для різних типів підприємств гостинності. Здобувач може запропонувати власне формулювання. Якщо в назві зазначено підприємство, аналіз спирається на матеріали, які стосуються його діяльності. Для роботи на відкритих даних тему можна обмежити сегментом ринку, групою закладів або окремою послугою. Узагальнення результатів має відповідати фактичному охопленню даних.

Якщо робота продовжує дослідження, розпочате під час курсової роботи або переддипломної практики, на консультації погоджують, які матеріали можна використати і в чому полягатиме новий внесок автора. Оприлюднені тези або статті за темою зазначають у рукописі за наявності.

2.3. Обов’язки учасників підготовки та захисту

Здобувач виконує роботу за календарним планом, зберігає матеріали для перевірки результатів, подає розділи в погоджені строки й реагує на зауваження. Він відповідає за достовірність даних, правильність розрахунків та дотримання вимог академічної доброчесності.

Керівник консультує з питань постановки проблеми й методики, розглядає проміжні результати, допомагає визначити межі висновків і готує відгук. У відгуку характеризує виконання завдання, самостійність автора, сильні сторони роботи й питання, які потребують пояснення під час захисту.

Випускова кафедра організовує консультації, попередній захист, перевірку готовності роботи та подання матеріалів до ЕК. Рецензент оцінює відповідність темі, обґрунтованість методів і висновків, практичну придатність пропозицій. ЕК заслуховує доповідь і відповіді та ухвалює рішення за результатами атестації.

3. ВИМОГИ ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

3.1. Структура рукопису

Кваліфікаційна робота містить титульний аркуш, індивідуальне завдання, реферат, зміст, вступ, основну частину, висновки, список використаних джерел і, за потреби, додатки. Заяву про дотримання академічної доброчесності подають у складі комплекту документів за порядком КПУ. Зразки титульного аркуша, заяви, індивідуального завдання і реферату наведено в додатках Б–Д.

На титульному аркуші зазначають назви закладу, інституту й кафедри, затверджену тему, спеціальність, ОПП, дані здобувача та керівника, місто й рік. Індивідуальне завдання містить вихідні дані, питання до опрацювання та строки виконання.

У рефераті стисло зазначають об’єкт, предмет, мету, методи, основні результати та можливості їх застосування. Наводять відомості про обсяг рукопису й добирають 5–8 ключових слів або словосполучень. У змісті відтворюють назви структурних частин і сторінки, з яких вони починаються.

Для роботи прикладного спрямування рекомендовано три розділи. Перший обґрунтовує методику, другий подає результати власного аналізу, третій розкриває запропоноване рішення та порядок його оцінювання. Інший поділ основної частини погоджують із керівником залежно від дослідницького задуму.

У висновках послідовно відповідають на завдання зі вступу. Кількісні результати подають із зазначенням періоду та одиниць вимірювання, якісні висновки підкріплюють спостереженнями, документами чи іншими матеріалами. У додатки виносять анкети, розгорнуті розрахунки, знеособлені таблиці, технологічні карти, схеми або інші допоміжні матеріали, на які є посилання в рукописі.

Приклад узгодження об’єкта і предмета

Для теми про скорочення часу поселення об’єктом є процес приймання та поселення гостей у готелі. Предметом є організація передавання відомостей про

готовність номерів між рецепцією та службою номерного фонду. Мета полягає в обґрунтуванні способу передавання цих відомостей, який скорочує час очікування за зіставних умов завантаження.

3.2. Зміст вступу та основних розділів

Вступ і теоретико-методичний розділ

У вступі пояснюють актуальність проблеми для підприємства чи сегмента ринку, формулюють мету й завдання, визначають об’єкт, предмет, методи та інформаційну базу. Зазначають практичне значення результатів. Власний внесок формулюють через виконану дію та її результат, наприклад розроблену й обґрунтовану процедуру, методику оцінювання або проєкт. Відомості про апробацію подають за наявності.

У першому розділі зіставляють підходи до розв’язання проблеми й пояснюють вибір показників. Якщо досліджують якість обслуговування, слід визначити, що саме вимірюється: час очікування, частота повторних скарг, оцінка за конкретним критерієм або інший показник. Джерела відбирають за відповідністю темі, періодом і придатністю методики для конкретного закладу.

Аналітичний розділ

Характеристику підприємства або сегмента подають в обсязі, потрібному для пояснення проблеми. Автор зазначає період, джерела, одиниці спостереження, обсяг вибірки та спосіб її формування. Для опитувань указують, кого й за яких умов опитано, як поставлено запитання та які обмеження має вибірка. Для цифрових платформ зазначають дату збору, правила відбору та можливі зміщення в даних.

У роботах про готельний бізнес порівняння показників завантаження, середнього тарифу та доходу на доступний номер проводять за зіставні періоди із зазначенням способу розрахунку. У ресторанних дослідженнях калькуляції та обсяги списання зіставляють з урахуванням асортименту, закупівельних цін і обсягу продажу. Для кейтерингу окремо враховують формат заходу, кількість гостей, склад послуги та умови доставки.

Після кожного ключового порівняння пояснюють, що саме встановлено і які чинники могли вплинути на результат. Для дослідження ринку добирають зіставні заклади або пропозиції й фіксують дату спостереження. Досвід національних і міжнародних мереж порівнюють за конкретною ознакою, наприклад організацією контролю якості, умовами лояльності або моделлю управління. Здобувач обґрунтовує, що з цього досвіду придатне для його об’єкта.

Рекомендаційний або проєктний розділ

Пропозиції мають випливати з результатів аналізу. Здобувач зіставляє щонайменше два прийнятні варіанти, якщо характер теми допускає альтернативи. Критеріями можуть бути витрати, час впровадження, вплив на якість, трудомісткість і ризики. Вибір рішення пояснюють за критеріями, які мають найбільше значення для конкретного закладу.

Для обраного варіанта визначають послідовність робіт, відповідальних осіб, ресурси, строки та показники контролю. У проєкті доцільно подати стислий календар впровадження, кошторис і порядок моніторингу. Для змін у

комунікаціях або мотивації працівників пояснюють, як запропонований захід має вплинути на якість обслуговування. Наприклад, результативність нового порядку передавання замовлення між залом і кухнею можна оцінити за часткою виправлених замовлень до і після зміни за зіставного навантаження.

Якщо рішення випробувано, здобувач описує умови перевірки та зіставляє результати за обраними показниками. Якщо впровадження ще не відбулося, обґрунтовує прогноз, зазначає його вихідні припущення й пропонує спосіб подальшої перевірки. Для інвестиційного рішення можуть бути доречними точка беззбитковості або строк окупності, для сервісного – час обслуговування чи частка скарг, для ресурсного – витрати на одиницю послуги.

Приклад розрахунку на умовних даних

Після аналізу процесу ресторан планує змінити порядок передавання замовлення між залом і кухнею. У базовому періоді виправлено 18 із 300 замовлень. Базова частка становить 18 / 300 × 100 % = 6 %. Якщо в пілотному періоді за зіставного обсягу буде виправлено 12 із 300 замовлень, частка становитиме 4 %, а зміна – 2 відсоткові пункти. У цьому прикладі 4 % є цільовим значенням для перевірки. Під час фактичного пілоту окремо фіксують навантаження, склад зміни й причини виправлень.

Межі використання цифрових та виробничих матеріалів

Відомості з PMS, CRM чи систем продажу використовують у дозволеному та знеособленому вигляді. Тестування в демонстраційній системі може підтвердити працездатність налаштування. Його вплив на діяльність закладу перевіряють на фактичних даних або оцінюють як прогноз. Для кейтерингового дослідження елементи процедур HACCP розглядають за конкретною операцією та матеріалами підприємства в межах погодженої теми.

3.3. Оформлення тексту кваліфікаційної роботи

Роботу оформлюють українською мовою на аркушах А4. Якщо затверджений університетський шаблон не встановлює інших параметрів, рекомендовано шрифт Times New Roman, 14 пт, міжрядковий інтервал 1,5, абзацний відступ 1,25 см, вирівнювання за шириною. Ліве поле становить 30 мм, праве – 15 мм, верхнє та нижнє – по 20 мм. Орієнтовний обсяг основного тексту – 60–80 сторінок від вступу до висновків включно. Реквізити, реферат, зміст, список джерел і додатки в цей обсяг не включають.

Сторінки нумерують наскрізно арабськими цифрами. Титульний аркуш враховують, номер на ньому не друкують. Вступ, висновки, список джерел і додатки не нумерують як розділи. Заголовки в тексті й у змісті мають збігатися. Після завершення редагування перевіряють сторінки у змісті.

Таблицю або рисунок розміщують після першої згадки чи на наступній сторінці. Таблиці й рисунки нумерують у межах розділу, наприклад «Таблиця 2.1» та «Рис. 2.1». Назву таблиці подають над нею, назву рисунка – під ним. Зазначають одиниці вимірювання і джерело даних. У разі перенесення таблиці повторюють заголовки граф. Формули, на які посилаються, нумерують, а позначення та одиниці вимірювання пояснюють під формулою.

На цитати, перекази, запозичені дані, ілюстрації та методики посилаються

в тексті. Якщо кафедра застосовує числові посилання, зазначають номер джерела, а для цитати – також сторінку, наприклад [5, с. 28]. Бібліографічні записи оформлюють за вимогами КПУ з урахуванням ДСТУ 8302:2015. Для електронного джерела зазначають реквізити матеріалу, DOI або URL і, коли це потрібно, дату звернення. Для дозволених внутрішніх матеріалів подають доступні реквізити так, щоб джерело можна було ідентифікувати без розголошення захищених відомостей.

Додатки розміщують після списку джерел у порядку першого посилання в тексті. Кожен додаток починають з нової сторінки, позначають літерою та назвою. Перед поданням електронного примірника перевіряють, чи читаються формули, підписи, таблиці й рисунки після перетворення на PDF.

4. ЗАХИСТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

4.1. Попередній захист і допуск до атестації

Готовність роботи до захисту визначають під час передзахисту на засіданні випускової кафедри. Здобувач подає рукопис із завершеною основною частиною, висновками й списком використаних джерел. На засіданні він стисло представляє дослідницьке питання, пояснює вибір даних і методів, наводить основні результати та обґрунтовує запропоноване рішення.

Кафедра з’ясовує, чи виконано індивідуальне завдання, чи можна перевірити висновки та чи відповідає рукопис вимогам до оформлення. Зауваження фіксують у порядку, прийнятому в КПУ. Після передзахисту здобувач погоджує з керівником перелік виправлень і подає остаточну редакцію у встановлений строк.

До публічного захисту допускають здобувачів, які виконали індивідуальний навчальний план, подали роботу, пройшли передбачені університетом процедури перевірки та дотрималися вимог академічної доброчесності. Допуск оформлюють відповідно до чинних документів КПУ.

Що підготувати для подання

– Остаточний рукопис та електронний примірник із титульним аркушем, індивідуальним завданням, рефератом і додатками за наявності.

– Підписану заяву про дотримання академічної доброчесності та матеріали перевірки, оформлені в порядку КПУ.

– Відгук керівника і рецензію в порядку, доведеному випусковою кафедрою.

– Презентацію або дозволені ілюстративні матеріали для публічного захисту.

Строки, спосіб подання та остаточний перелік документів визначають чинні положення КПУ і графік атестації. Довідку про впровадження або матеріали апробації подають за наявності й за згодою сторони, що надала відомості.

4.2. Підготовка доповіді та публічний захист

У доповіді варто коротко сформулювати проблему і мету, назвати

використані дані та методи, показати основні результати й пояснити запропоноване рішення. Значну частину виступу доцільно відвести власному аналізу. Розрахунок або схему подають так, щоб ЕК могла зіставити вихідні дані, авторський висновок і запропонований захід.

У презентації використовують лише ілюстрації, потрібні для розуміння аргументів. Для теми з якості обслуговування достатньо показати схему процесу, порівняння показників і план перевірки змін. Для проєкту розвитку закладу доречно подати зіставлення альтернатив, ключові статті витрат та етапи впровадження. На слайдах зазначають джерела запозичених матеріалів.

Захист відбувається публічно на засіданні ЕК. Здобувач доповідає, відповідає на запитання і коментує зауваження рецензента. Комісія розглядає текст роботи, відгук, рецензію та результати захисту й ухвалює рішення. Тривалість виступу, послідовність процедур та порядок оголошення результатів установлює КПУ. Дистанційний або змішаний формат застосовують відповідно до університетського порядку з урахуванням вимог безпеки.

Питання для підготовки до захисту

– Якими даними підтверджено проблему і чому обрано саме цей період або вибірку?

– Як зміниться висновок, якщо врахувати інше завантаження, ціни, склад зміни чи формат послуги?

– За якими критеріями порівняно рішення та які ресурси необхідні для обраного варіанта?

– Який результат уже одержано, а який заплановано перевірити після впровадження?

– Які матеріали можна відкрити для перевірки і в яких межах висновки придатні для інших підприємств?

5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Екзаменаційна комісія оцінює зміст роботи та її публічний захист. Відповідність балів національній шкалі та шкалі ЄКТС наведено в таблиці.

Бали	ЄКТС	Національна оцінка	Характеристика результату
90–100	A	Відмінно	Самостійне завершене дослідження. Методи обґрунтовано, дані перевірено, висновки підтверджено. Пропозиції зіставлено за визначеними критеріями, спосіб оцінювання результативності пояснено. Здобувач аргументовано відповідає на запитання.
82–89	B	Добре	Основні результати підтверджено аналізом. Запропоноване рішення обґрунтовано з урахуванням умов діяльності закладу. Окремі недоліки в розрахунках, оформленні чи відповідях істотно не впливають на висновки.
75–81	C	Добре	Основні завдання виконано, ключові результати можна перевірити за матеріалами роботи. Окремі висновки або оцінки запропонованого рішення потребують уточнення. На захисті здобувач пояснює основний результат.

Бали	ЄКТС	Національна оцінка	Характеристика результату
67–74	D	Задовільно	Наведено результати базового аналізу, але вибір методу чи тлумачення розбіжностей обґрунтовано частково. Пропозиція пов’язана з проблемою, проте потребує доопрацювання. Під час захисту аргументація неповна.
60–66	E	Задовільно	Досягнуто мінімально достатнього результату за темою. Принаймні основний висновок можна перевірити за поданими матеріалами. Пропозиції загальні, відповіді часткові, але здобувач пояснює, як отримав результат.
35–59	FX	Незадовільно	Істотну частину завдань не виконано або даних недостатньо для перевірки головних висновків. Пропозиції не мають належного обґрунтування. Відповіді на захисті не усувають цих прогалин.
0–34	F	Незадовільно	Подані матеріали та результати захисту не підтверджують досягнення основної мети. Робота не містить результату, придатного для перевірки за затвердженою темою.

6. ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯМ АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Здобувач виконує кваліфікаційну роботу самостійно та дотримується законодавства і чинних документів КПУ. У рукописі зазначають джерела запозичених ідей, текстів, методик, даних та ілюстрацій. Якщо використано результати, які автор оприлюднив раніше, наводять посилання на відповідну працю й пояснюють, що саме виконано в межах кваліфікаційного дослідження.

Під час опрацювання матеріалів здобувач зберігає відомості про їх походження, умови збирання та оброблення. Порушенням є подання вигаданого опитування як проведеного, зміна показників без дослідницького обґрунтування або твердження про впровадження, якого не було. Дані, обчислені для сценарію, подають окремо від фактичних спостережень і позначають як прогнозні чи умовні.

Перед опитуванням, інтерв’ю або спостереженням із залученням осіб погоджують спосіб збору відомостей та умови їх використання. У тексті, додатках і презентації наводять дозволені та знеособлені матеріали. Відомості з бронювань, програм лояльності, внутрішніх звітів і кадрових документів узагальнюють у межах дозволу, наданого підприємством.

Використання цифрових інструментів, зокрема генеративного штучного інтелекту, визначається законодавством і правилами КПУ. Якщо використання дозволене, здобувач фіксує інструмент, мету й спосіб його застосування в порядку, встановленому університетом, перевіряє точність отриманих матеріалів та відповідає за остаточний текст. Персональні й конфіденційні дані в зовнішні сервіси без належних підстав не передають.

Кваліфікаційну роботу подають на перевірку за процедурою КПУ. Звіт про текстові збіги розглядають з урахуванням характеру фрагментів і належності цитування. Рішення щодо ознак порушення приймають уповноважені особи або

органи відповідно до університетського порядку. Можливість надати пояснення, ознайомитися з матеріалами й оскаржити рішення визначають чинні правила. Заяву про дотримання академічної доброчесності оформлюють за формою КПУ. Додаток В містить зразок для підготовки відомостей.

7. ЗБЕРІГАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНИХ РОБІТ

Після успішного публічного захисту кваліфікаційну роботу розміщують в електронному репозитарії Класичного приватного університету. Випускова кафедра приймає остаточний примірник і передає його в порядку, передбаченому Положенням про електронний репозитарій кваліфікаційних та наукових робіт КПУ.

Здобувач подає електронну версію, яка відповідає роботі, представленій на захист. Назву файла, строки передання й склад супровідних матеріалів визначають чинні вимоги КПУ. Для опису роботи перевіряють написання прізвища та імені автора, тему, відомості про керівника, рік захисту, спеціальність, ОПП, реферат і ключові слова.

До передання файла перевіряють повноту додатків і читабельність ілюстрацій. Питання щодо матеріалів з обмеженим доступом вирішують із керівником і кафедрою до подання роботи. Узгоджений спосіб подання має забезпечити можливість перевірки висновків та дотримання правил оприлюднення.

Додаток А

Орієнтовна тематика кваліфікаційних робіт

1. Скорочення часу поселення гостей шляхом удосконалення взаємодії рецепції та служби номерного фонду.
2. Оцінювання доцільності впровадження системи управління готелем (PMS) у малому засобі розміщення.
3. Удосконалення управління каналами бронювання та завантаженням номерного фонду.
4. Розроблення комплексної пропозиції проживання, харчування й оздоровчих послуг у готельному комплексі.
5. Оцінювання якості готельного сервісу за картою шляху гостя.
6. Удосконалення організації роботи персоналу засобу розміщення в умовах переривання надання послуг.
7. Зниження сировинних витрат ресторану на основі аналізу собівартості страв.
8. Оптимізація асортименту меню з урахуванням попиту та маржинального доходу.
9. Удосконалення технологічних карт ресторану за результатами аналізу виходу страв і втрат сировини.
10. Зменшення харчових відходів у закладі ресторанного господарства.
11. Оцінювання результативності цифрового приймання та передавання замовлень у ресторані.
12. Обґрунтування змін у стандартах ресторанного сервісу за результатами оцінювання гостьового досвіду.
13. Удосконалення планування ресурсів для виїзних кейтерингових заходів.
14. Оцінювання витрат і фінансової доцільності запуску послуги корпоративного кейтерингу.
15. Удосконалення контролю безпечності на етапах транспортування та видачі страв під час виїзного обслуговування.
16. Обґрунтування формату комплексного кейтерингового обслуговування заходів різної місткості.
17. Оцінювання результативності програми лояльності ресторану за даними CRM.
18. Розроблення заходів зі збільшення частки прямих бронювань готелю.
19. Оцінювання нової ринкової можливості для підприємства гостинності на основі аналізу пропозицій конкурентів.
20. Удосконалення роботи зі зверненнями гостей за результатами аналізу відгуків.
21. Оцінювання доцільності впровадження QR-сервісу замовлення та оплати в ресторані.
22. Оцінювання результативності нематеріальної мотивації персоналу за показниками якості обслуговування.
23. Удосконалення внутрішніх комунікацій між залом і кухнею на основі

аналізу помилок у замовленнях.

24. Розроблення програми адаптації персоналу готелю з оцінюванням результатів навчання на робочому місці.

25. Оцінювання якості обслуговування в закладі гостинності за результатами опитування гостей та спостережень.

26. Удосконалення доступності послуг закладу гостинності на основі аналізу потреб гостей.

27. Обґрунтування проєкту впровадження нової послуги в готельно-ресторанному комплексі.

28. Розроблення проєкту зменшення енерговитрат засобу розміщення з урахуванням завантаження.

29. Обґрунтування антикризових заходів для ресторану за умов коливання попиту та витрат.

30. Порівняння підходів національної та міжнародної мереж до контролю якості послуг і визначення можливостей їх застосування.

Додаток Б

Зразок титульного аркуша

«КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

(повне найменування закладу вищої освіти)

ІНСТИТУТ ЗДОРОВ'Я, СПОРТУ ТА ТУРИЗМУ ІМЕНІ ТЕТЯНИ САМОЛЕНКО

(повне найменування інституту, назва факультету (відділення))

КАФЕДРА ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

(повна назва кафедри (предметної, циклової комісії))

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «_____»

_____

Виконав(ла)
здобувач(ка) групи _____
ступеня вищої освіти магістр,
спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг,
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

_____
(прізвище та ініціали)

Керівник _____
(прізвище та ініціали)

Нормоконтроль _____
(підпис, прізвище та ініціали)

Запоріжжя
20___ р.

Додаток В

Зразок заяви про дотримання академічної доброчесності

Я, _____,
здобувач(ка) Класичного приватного університету, підтверджую, що дотримуюся вимог академічної доброчесності під час підготовки кваліфікаційної роботи. Роботу виконано самостійно. Використані ідеї, результати, дані й тексти інших авторів супроводжено посиланнями на джерела.

_____ _____
підпис ПІБ

Додаток Г

Форма індивідуального завдання на кваліфікаційну роботу

«КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

Інститут здоров'я, спорту та туризму імені Тетяни Самоленко

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Ступінь вищої освіти: магістр
Спеціальність: J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
_____ Вадим ЗУБОВ
«___» _____ 20___ року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

_____
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «_____»
керівник роботи _____
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ректора від «___» _____ 20___ року № ____

2. Строк подання роботи «___» _____ 20___ року.

3. Вихідні дані до роботи
_____
_____

4. Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити)
1.
2.
3.
4.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Етап виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання	Примітка
1.	Складання бібліографії та вивчення літературних джерел		
2.	Збирання матеріалу для кваліфікаційної роботи		
3.	Виконання вступу		
4.	Виконання розділу 1		
5.	Виконання розділу 2		
6.	Виконання розділу 3		
7.	Формулювання висновків		
8.	Завершення оформлення роботи та передзахист		
9.	Подання роботи та супровідних документів на кафедру		

Здобувач(ка) _____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

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

Дата видачі завдання «___» _____ 20___ р.

Додаток Д

Зразок оформлення реферату

РЕФЕРАТ

Загальний обсяг роботи — ___ сторінок. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (___ найменувань) і додатків (___). Робота містить ___ таблиць та ___ рисунків.

Об'єкт дослідження – [процес або явище у сфері готельного, ресторанного господарства чи кейтерингу, наприклад процес обслуговування гостей у ресторані].

Предмет дослідження – [конкретний аспект об'єкта, наприклад організація взаємодії між залом і кухнею під час приймання та виконання замовлень].

Мета роботи – [визначити, що потрібно встановити за результатами дослідження та яке рішення передбачається обґрунтувати].

Для досягнення мети визначено такі завдання дослідження.

1) [Узагальнити наукові підходи до досліджуваної проблеми й обґрунтувати вибір методів аналізу.]

2) [Проаналізувати стан обраного процесу або послуги за матеріалами підприємства чи іншими доступними даними.]

3) [Розробити й обґрунтувати пропозиції щодо вдосконалення досліджуваного процесу або послуги.]

4) [Визначити показники, за якими можна оцінити результативність запропонованих заходів, та обґрунтувати очікувані результати.]

У вступі обґрунтовано актуальність теми, визначено мету, завдання, об'єкт і предмет дослідження, зазначено методи та джерела даних.

У першому розділі розглянуто [наукові підходи до досліджуваної проблеми] та обґрунтовано [методи й показники, використані для її аналізу].

У другому розділі проаналізовано [процес, послугу або напрям діяльності підприємства]. За результатами аналізу встановлено [основний результат, підтверджений даними].

У третьому розділі обґрунтовано [запропоноване рішення], визначено умови його реалізації та [показники й спосіб перевірки результативності].

У висновках узагальнено результати дослідження та визначено можливості їх практичного застосування.

Ключові слова: [5–8 термінів за темою роботи, наприклад: РЕСТОРАННИЙ СЕРВІС, ВИКОНАННЯ ЗАМОВЛЕНЬ, ВНУТРІШНІ КОМУНІКАЦІЇ, ЧАС ОБСЛУГОВУВАННЯ, ЯКІСТЬ ПОСЛУГ].