

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 21.02.2019 12:48:12

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

**по ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания,
МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

Специальность

43.02.11 Гостиничный сервис

(базовая подготовка)




Курск 2017

Методические указания по выполнению курсовой работы разработаны в соответствии с Положением об организации выполнения и защиты курсовой работы (проекта) (протокол ученого совета КГУ от 31.08.2015 № 1)

Авторы составители:

преподаватель
(должность, ученая степень и ученое звание)


(подпись)

А.Л.Косухина
(инициалы, фамилия)


преподаватель
(должность, ученая степень и ученое звание)


(подпись)

Т.В.Бысова
(инициалы, фамилия)

Методические указания по выполнению курсовой работы рассмотрены на заседании ПЦК технологии и сервиса (протокол от 30.08.2017 № 1)

Председатель ПЦК


(подпись)

А.Л. Косухина
(инициалы, фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Характеристика структурных элементов курсовой работы	6
3. Методические рекомендации по оформлению текста курсовой работы	13
4. Критерии оценки курсовой работы	17
5. Список рекомендуемых источников	19
6. Приложения	21

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы для студентов специальности 43.02.11 Гостиничный сервис по ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания составлены в соответствии с требованиями ФГОС в части требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников образовательных учреждений среднего профессионального образования.

Целями выполнения курсовой работы являются:

- более глубокое овладение знаниями;
- формирование умений осуществлять поиск, обобщать, анализировать необходимую информацию;
- привитие интереса к исследовательской деятельности;
- формирование умений самостоятельной работы;
- овладение умениями последовательного обоснованного изложения своих мыслей;
- выработка умений анализировать сложные явления.

Выполнение курсовой работы в рамках изучения ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» направлено на приобретение обучающимися практического опыта по систематизации полученных знаний и практических умений, формированию профессиональных (ПК) и общих компетенций (ОК):

Код компетенции по ФГОС	Перечень компетенций
Общие компетенции	
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частной смены технологий в профессиональной деятельности.
Профессиональные компетенции	
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.
ПК 1.4	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.1	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.2	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.3	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 3.1	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПК 3.2	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.3	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.4	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

Изложение материала курсовой работы должно носить проблемный характер.

Кроме того, при написании курсовой работы следует активно использовать региональный компонент, привлекая для сравнения и анализа официальные материалы, публикуемые Курским областным комитетом государственной статистики, а также Законы Курской области,

Постановления Правительства Курской области по вопросам туризма и гостиничного сервиса. Кроме того, необходимо активно использовать материалы официальных сайтов предприятий гостиничного сервиса, расположенных в городе Курске.

Общими требованиями к курсовой работе являются:

- целевая направленность;
- четкость построения;
- логическая последовательность изложения материала;
- убедительность аргументов;
- краткость и четкость формулировок;
- конкретность изложения результатов работы;
- доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- грамотность оформления.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА СТРУКТУРНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа должна содержать следующие обязательные составные части:

1. Заявление (Приложение 2)
2. Задание (Приложение 3)
3. Титульный лист (Приложение 4)
4. Содержание (Приложение 5)
5. Введение
6. Основная часть (2 раздела)
7. Заключение
8. Список использованных источников
9. Приложения (бланки документов)

Текст курсовой работы должен быть четко структурирован и по возможности не выходить за пределы требуемого объема.

Таблица 1 – Структура и объём курсовой работы

Наименование разделов	Объем в страницах
Введение	2-3
Теоретическая часть (1 раздел)	9-10
Практическая часть (2 раздел)	13-15
Заключение	2-3
Список использованных источников	не менее 20 источников
Итого	30-35
Приложения	в соответствии с темой

Введение

Во введении обучающийся обязательно должен обосновать **актуальность избранной темы курсовой работы**. Для этого следует показать суть проблемной ситуации, с которой сталкиваются предприятия гостиничной индустрии, из чего будет видна важность темы курсового исследования. При этом можно использовать региональный компонент, материалы периодической печати и научных дискуссий. Например, для характеристики актуальности темы можно использовать следующую фразу: «Этими обстоятельствами обусловлен выбор темы курсовой работы» или «Вышеуказанные положения определяют актуальность и значимость выбранной темы курсовой работы».

Затем определяется **цель работы** с ее расчленением на комплекс взаимосвязанных **задач**, подлежащих решению в процессе выполнения курсовой работы. При этом можно использовать следующие фразы: «Цель курсовой работы состоит в обобщении теоретических вопросов... и разработке решений проблем..., обеспечивающих эффективное функционирование предприятия индустрии гостеприимства в условиях конкурентной среды. В соответствии с поставленной целью были определены следующие задачи:

- изучить теоретические и методические основы...

- выявить роль и место ... в системе гостиничного бизнеса
- определить факторы, влияющие на качество...
- провести комплексный анализ деятельности предприятия гостиничной индустрии...
- охарактеризовать применяемую в России практику ведения гостиничного дела...
- изложить сущность методов работы гостиничных предприятий...
- охарактеризовать методические подходы к обоснованию оптимальной работы гостиниц города...
- разработать план ... для конкретного предприятия
- определить направления повышения эффективности...

Таким образом, цели курсовой работы обычно перечисляются (изучить ..., описать..., установить..., выяснить... и т.д.).

Далее во введении **формулируются объект и предмет исследования.** Объектом исследования является конкретное предприятие, а предмет исследования определяется в названии темы курсовой работы.

Затем определяется **информационная база курсового исследования,** которая объединяет плановые материалы предприятия, документы гостиничного учета, гостиничной хозяйственной и другой отчетности. Следует грамотно перечислять наименования использованных документов, обращая внимание на правильность указания кодов документов по общероссийским классификаторам управленческой документации, а также периодов времени, к которым они относятся.

Далее указываются **использованные студентом методы исследования.** Например: «В процесс выполнения курсовой работы для решения поставленных вопросов применены различные приемы и методы исследований: монографический, логический, статистический, аналитический, графический и т.д.».

Заключительным элементом введения может быть **краткая характеристика структуры работы.** Например: «Курсовая работа содержит

введение, два раздела, заключение, список использованных источников в количестве..., приложение в количестве..... Работа выполнена на ... страницах печатного текста».

Основная часть курсовой работы

Курсовая работа должна содержать 2 раздела, каждый из которых в свою очередь делится на подразделы.

Раздел 1 работы носит общетеоретический характер и представляет собой обзор и оценку литературных источников по теме работы (законодательные и нормативные акты, официальные документы, монографии, статьи, учебные пособия). Следует делать обязательные ссылки на источник информации, указывая в конце цитаты в квадратных скобках номер источника литературы и той страницы, на которой содержится цитируемая фраза.

Раздел 1 может характеризовать основные понятия гостиничной индустрии, все виды услуг, экономические показатели гостиничной индустрии, а также характеристику факторов, влияющих на величину спроса на гостиничные услуги.

Раздел 2 работы носит практический, проектный, расчетно-конструктивный характер. Первый подраздел посвящается организационной характеристике объекта исследования – местоположение, отрасль, организационно-правовая форма, состав учредителей, виды деятельности и др. В работе основное внимание уделяется изучению видов деятельности и услуг, относящихся к теме исследования.

Во втором разделе должны описываться результаты проведенного исследования и возможные направления повышения эффективности работы предприятия в соответствии с тематикой курсовой работы.

Именно разработка таких предложений и рекомендаций будет свидетельствовать о практической значимости проведенного исследования.

Обязательным для курсовой работы является логическая взаимосвязь между разделами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы.

Заключение

В этой части работы обучающийся должен показать, как выполнены те цели и задачи, которые поставлены перед выполнением курсовой работой во введении.

В заключении логически последовательно излагаются выводы и предложения, к которым пришел обучающийся в результате курсового исследования. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок.

Выводы и предложения пишутся в виде тезисов, по пунктам, и должны отражать основные выводы по теории вопроса, по проведенному анализу результатов деятельности предприятия, а также по всем предлагаемым направлениям ее совершенствования. Таким образом, в заключении формулируются краткие выводы по каждому из разделов курсовой работы. Следует избегать изложения теоретического материала из первого раздела.

Список использованных источников

Библиографический список – это элемент библиографического аппарата, который содержит библиографические описания использованных источников и помещается после заключения. Такой список составляет одну из частей курсовой работы и отражает самостоятельную творческую работу студента.

Этот список необходим для подтверждения правильности теоретических и практических выводов и предложений студента, целесообразности выбора использованных в курсовой работе методов проведенного исследования. В список использованных источников должны

быть включены только те источники информации, которые были непосредственно использованы студентом и на которые имеются ссылки в тексте курсовой работы.

Список использованных источников в курсовой работе необходимо приводить в алфавитном порядке. При этом по каждому источнику отражаются фамилия и инициалы автора, полный заголовок книги или статьи, место издания, наименование издательства, год издания и нумерации страниц. Однако, необходимо отметить, что в начале списка необходимо помещать законодательные и нормативные акты, затем в алфавитном порядке учебная и периодическая литература, в конце списка – сайты и интернет-ресурсы, содержащие официальную и достоверную информацию.

Рекомендации по оформлению списка использованных источников рассмотрены ниже на конкретных примерах:

1. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996 (с изменениями и дополнениями) // Справочно-поисковая система «Консультант Плюс»;

2. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования [Электронный ресурс] Открытая база ГОСТов // Режим доступа: <http://standartgost.ru> свободный;

3. Вернева Ю. Домашние питомцы: путешествуем вместе // Гостиничное дело. – 2016. – №8. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo/numbers/79980.html> свободный;

4. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие / Кусков А.С. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 328с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.

5. Михайлов С.А. Модернизация управления качеством гостиничных услуг как инструмент устойчивого развития гостиничного комплекса // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. – 2015. – №1. – С.273-280.

6. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В.Сорокина. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 304с.

7. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / М.А.Ехина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 304с.

8. Интернет-издание в сфере гостиничного сервиса «Командировка.ру» [Электронный ресурс] Режим обращения www.komandirovka.ru свободный;

9. Сайт гостиницы «Престиж» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.prestigekursk.ru свободный;

10. Электронная туристическая библиотека «Все о туризме» [Электронный ресурс] Режим доступа: http://tourlib.net/stati_tourism/gost_biznes.htm свободный.

Список использованных источников должен составляться единообразно, нумерация делается сплошной от первого до последнего названия.

Приложения

В курсовой работе обязательно должны быть приложения. Они содержат справочный материал, служащий исходной базой для иллюстрирования материала курсовой работы и проведенного исследования.

В приложении следует относить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы загромождает текст, такие как фотографии, таблицы и рисунки, превышающие одну страницу.

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и номера арабскими цифрами и иметь тематический заголовок. Заголовок печатается по центру и выделяется полужирным шрифтом. В тексте на все приложения даются ссылки.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ТЕКСТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Текст курсовой работы печатается на компьютере на стандартных листах формата А4 (210 x 297 мм) без рамки. По всем четырем сторонам листа оставляются поля: с левой стороны – 30 мм, с правой – 10 мм, сверху – 20 мм, снизу – 20 мм. Абзац – 1,25 см.

Текст должен быть изложен с помощью односторонней печати на компьютере, междустрочный интервал – 1,5, шрифт Times New Roman (размер основного текста – 14 пт, размер шрифта внутри таблиц, рисунков, приложений – 12 пт).

Выравнивание текста – по ширине, без отступов.

Автоматическая расстановка переносов не предусмотрена.

Каждая структурная часть курсовой работы оформляется с новой страницы. Наименования структурных частей в тексте курсовой работы («СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ») печатаются прописными (заглавными) по центру строки, без подчеркивания. Точка в конце наименования не ставится.

Расстояние между заголовком и текстом составляет 2 интервала, а между заголовками раздела и подраздела – 1 интервал.

Например:

1 Теоретические аспекты эксплуатации номерного фонда в гостинице.

1.1 Состав и роль службы эксплуатации номерного фонда в гостинице

Перенос слов в заголовках глав и подпунктов не допускается.

Основную часть курсовой работы следует делить на разделы, подразделы. Разделы, подразделы следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа. Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста.

Номер подраздела включает номер раздела и порядковый номер подраздела разделенные точкой.

Пример – 1.1, 1.2, 1.3 и т.д.

После номера раздела, подраздела в тексте точку не ставят.

Заголовки разделов (размер шрифта 16 пт), подразделов (размер шрифта 14 пт) печатаются с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая.

Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Каждый раздел начинается с новой страницы, а начало каждого подраздела пишется на той же странице, что и предыдущий подраздел, при условии, что на этой странице размещается после заголовка не менее 3-х строк текста.

Нумерация страниц работы должна быть сквозной, в нижней части листа, по центру арабскими цифрами.

Титульный лист включается в общую нумерацию страниц, но номер страницы на титульном листе не проставляется. Нумерация начинается с «СОДЕРЖАНИЯ» (т.е. со страницы 2).

Не принято писать в работе «я думаю», «я предлагаю» и т.п. Излагать материал рекомендуется от первого лица множественного числа («по нашему мнению» или «мы предлагаем»).

Внутри подразделов могут быть приведены перечисления.

Перед каждым элементом перечисления следует ставить дефис. При необходимости ссылки в тексте курсовой работы на один из элементов перечисления вместо дефиса ставятся строчные буквы в порядке русского алфавита, начиная с буквы а (за исключением букв ё, з, й, о, ч, ь, ы, ь).

В курсовой работе используются, как правило, ссылки в квадратных скобках, арабской цифрой, которые содержат указание на порядковый номер источника в перечне использованных источников и номер страницы, например: [23, с.50], [23, с.50-53].

Ссылки на иллюстрации, таблицы, формулы, уравнения, приложения следует указывать их порядковым номером, например: «...в подпунктах 2.2.», «... на рисунке 8», «в приложении 9» и т.п.

К иллюстративному материалу относятся: диаграммы, графики, схемы, фото и т.п., которые называются рисунками.

На рисунки, расположенные в основной части курсовой работы, делается обязательная ссылка:

- в круглых скобках, например: Спрос на услуги в 2014 году увеличился (Рисунок 1);

- в виде оборота, например: Как видно из рисунка 8, спрос на услуги увеличился на 10%;

- в приложении (например: Динамика увеличения спроса на дополнительные услуги представлена на рисунке в Приложении 1).

Например:



Рисунок 1 – Классификация гостиничных номеров

Нумерация рисунков может быть сквозной в пределах всей текстовой части курсовой работы (например: Рисунок 1, Рисунок 2 и т.д.).

Рисунок имеет подрисуночный текст – название, раскрывающее его содержание (например: Рисунок 1 – Этапы предоставления гостиничных услуг). Не рекомендуется выделение надписи жирным шрифтом или курсивом.

Цифровой материал, результаты расчетов и анализа, как правило, оформляются в виде таблиц, включаемых как в основную часть курсовой работы (выравнивание по центру), так и в приложения. На каждую таблицу в тексте должна быть сделана ссылка (например: Данные таблицы 2 показывают..., Результаты спроса по сезонам представлены в таблице 3...).

Над таблицей слева помещается надпись «Таблица...» с указанием ее номера (знак № и точка не ставятся), после знака – пишется тематический заголовок с прописной (заглавной) буквы, без подчеркивания. Точка в конце заголовка не ставится.

Нумерация таблиц должна быть сквозной в пределах всей текстовой части курсовой работы (например: Таблица 1, Таблица 2 и т.д.). Не предусматривается графа «№ п/п».

Таблица 1 – Цены на номера различных категорий в гостинице «Соловьиная роща»

Категория	Цена, руб./сутки	
	1 чел	2 чел
Стандарт	2600	-
Студия	4200	4400
Люкс	5800	6000
Апартаменты	8500	8700

В случае переноса таблицы на другой лист заголовок таблицы не дублируется, а в левом верхнем углу указывается: «Продолжение таблицы...», строка с нумерацией граф дублируется при ее наличии.

При большом количестве таблиц часть из них следует оформлять в виде приложений.

Формулы размещаются отдельными строками и нумеруются сквозной нумерацией. Номер проставляется арабскими цифрами с правой стороны листа на уровне формулы в круглых скобках. После формулы ставится запятая и с новой строки после слова «где» идет расшифровка каждого обозначения.

Например:

Коэффициент загрузки номерного фонда позволяет определить использование номерного фонда и обычно рассчитывается в процентах:

$$K_3 = \frac{ПН}{НФ} \times 100\% \quad (1)$$

где ПН – число проданных номеров;

НФ – число номеров, предложенных к продаже.

Формулы, следующие одна за другой и не разделенные текстом, отделяются запятой. Размеры прописных букв и цифр формул – 6-8 мм, строчных 3-4 мм, индексы и показатели в 1,5-2 раза меньше буквенных обозначений. Формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы оставляется свободной одна строка.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Оценка «отлично» выставляется если:

1. Показана и обоснована актуальность проводимого исследования.
2. Обоснованы и четко сформулированы: цель, задачи, объект и предмет курсовой работы.

3. Достаточно полно раскрыта теоретическая и практическая значимость работы, выполненной автором.

4. Сделаны четкие и убедительные выводы по результатам исследования в отношении конкретного гостиничного предприятия.

5. Список использованных источников в достаточной степени отражает информацию, имеющуюся в курсовой работе. В тексте имеются ссылки на литературные источники.

6. Имеется необходимый иллюстративный материал.

Оценка *«хорошо»* выставляется если:

1. Показана и обоснована актуальность проводимого исследования.

2. Обоснованы и четко сформулированы: цель, задачи, объект и предмет курсовой работы.

3. Достаточно полно раскрыта теоретическая и практическая значимость работы, выполненной автором.

4. Сделаны четкие и убедительные выводы по результатам исследования в отношении конкретного гостиничного предприятия.

5. Список использованных источников не полностью отражает информацию, имеющуюся в курсовой работе

6. Содержание и результаты исследования доложены недостаточно четко.

Оценка *«удовлетворительно»* выставляется, если к курсовой работе имеются замечания по содержанию и по глубине проведенного исследования со стороны научного руководителя, работа написана неубедительно, приложения не соответствуют тематике курсовой работы.

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется, если курсовая работа имеет много замечаний от рецензента, работа написана непоследовательно, нелогично, приложения не соответствуют тематике курсовой работы.

5. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 224 с.
2. Асанова И.М., Жуков А.А. Организация службы приема и размещения гостей: учебное пособие / М.: Издательство «Академия», 2014. – 288с.
3. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учебное пособие // Издательство «Ростов на Дону», 2014. – 348с.
4. Гостиничный и туристский бизнес / под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство «ЭКМОС», 2014. – 448с.
5. Елканова Д.И., Осипов Д.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / М.: «Дашков и К», 2014. – 248с.
6. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник / 6-е изд, перераб. – М.: «Академия», 2014. – 240с.
7. Лесник А.Л., Мацицкий И.П., Чернышев А.В. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебное пособие / М.: Издательство Аспект Пресс, 2015. – 239с.
8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования / И.Ю. Ляпина; под ред. канд. пед. наук А.Ю. Ляпина. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 268с.
9. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебное пособие / 8-изд, М.: Издательство «Академия», 2014. – 208с.
10. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: учебное пособие / М.: Издательство «Экономика», 2014. – 208с.

11. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / М.: Издательство «Инфра» – М, 2015. – 304с.
12. Экономика туризма: учебник / М.А.Морозов, Н.С.Морозова, Г.А. Карпова, Л.В.Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с.
13. Туристический сайт «Мир туризма» [Электронный ресурс]
Режим доступа: www.wise-travel.ru свободный.
14. Информационный портал «Книга туриста» [Электронный ресурс]
Режим доступа: www.turbooks.ru свободный.
15. Информационный портал «Отели мира» [Электронный ресурс]
Режим доступа: www.hygotel-abv.ru свободный.

Примерная тематика курсовых работ по ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

1. Формирование стандартов безопасности гостиничного предприятия с помощью современных технологий
2. Формирование стандартов комплектации гостиничного номера с учетом потребительских предпочтений
3. Технология организации развлекательных мероприятий для клиентов гостиничного предприятия
4. Организация экскурсионных услуг для посетителей предприятия гостиничного сервиса с учетом региональной специфики
5. Организация деятельности транспортной службы с учетом приоритетов деятельности гостиницы
6. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки клиентов гостиничного предприятия во взаимодействии с другими подразделениями
7. Организация выполнения уборочных работ номерного фонда гостиницы с применением современных технологий
8. Организация обслуживания групп туристов в гостиничном предприятии
9. Технология организации принципа «Здоровый образ жизни» для посетителей гостиничного предприятия
10. Организация работы службы room-service во взаимодействии с подразделениями гостиничного хозяйства
11. Применение современных методов обслуживания посетителей гостиничного предприятия
12. Опрос посетителей гостиничного предприятия с целью повышения качества обслуживания

13. Организация контроля качества гостиничных услуг в процессе проживания с помощью анкетирования клиентов
14. Деятельность службы бронирования гостиничного предприятия во взаимодействии с подразделениями гостиницы
15. Формирование подходов к обслуживанию посетителей гостиничного предприятия
16. Организация хранения личных вещей посетителей гостиничного предприятия в системе безопасности
17. Технология обслуживания VIP гостей предприятий гостиничного сервиса
18. Формирование стандартов взаимоотношений между сотрудниками гостиничного предприятия
19. Методы обслуживания посетителей гостиничного предприятия
20. Формирование договорных взаимоотношений гостиницы с предприятиями смежных отраслей
21. Использование униформы обслуживающего персонала с целью повышения эффективности деятельности гостиницы
22. Использование современных информационных технологий при обслуживании туристов
23. Формирование рекламной кампании гостиничного предприятия с целью продвижения на рынке гостиничных услуг
24. Организация бонусных программ в службе питания гостиничного предприятия
25. Оздоровительные услуги как элемент продуктовой линейки предприятия гостиничного сервиса
26. Формирование приоритетов деятельности гостиничного предприятия
27. Комплекс основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия
28. Формирование профессиональных навыков ведения переговоров

при общении с посетителями гостиницы

29. Барное обслуживание (Service Bar) в службе питания гостиничного предприятия

30. Формирование кадрового состава гостиницы с учетом приоритетов деятельности предприятия

31. Формирование концепции психологического взаимодействия с гостями в индустрии гостеприимства

32. Бонусные программы и акции для обслуживания посетителей гостиничного предприятия

33. Информационные технологии в деятельности предприятия гостиничного сервиса

34. Организация работы служб «фронт-офиса» гостиничного предприятия

35. Организация работы с жалобами и обращениями клиентов гостиничного предприятия

Директору колледжа
Черткову Н.В.

студент (ки) группы _____

специальности _____

(ФИО полностью)

Заявление

Прошу утвердить тему курсовой работы на _____ учебный год:

(название темы без сокращений)

“ _____ ” _____ 201__г.

(подпись студента)

Руководитель
курсовой работы

(подпись)

(расшифровка подписи)

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

Рассмотрено на заседании
ПЦК технологии и сервиса
Протокол №__ от «__» _____ 20__ г.
Председатель ПЦК _____ Косухина А.Л.

«Утверждаю»
Директор колледжа
_____ Чертков Н.В.
«__» _____ 20__ г.

Задание

для курсовой работы

По профессиональному модулю _____

МДК _____

Студента (ки) _____

(Ф.И.О. полностью)

Курса 3 группы гост ____

Специальности 43.02.11 Гостиничный сервис _____

(шифр и наименование специальности)

Тема курсовой работы _____

Перечень подлежащих разработке вопросов:

ВВЕДЕНИЕ

1 Теоретические аспекты предоставления дополнительных услуг

1.1 Виды и классификация дополнительных услуг

1.2

1.3

2

2.1

2.2

2.3

2.4

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ

Дата выдачи _____

Руководитель курсовой работы

Срок окончания _____

_____ / _____

СОГЛАСОВАНО

Представитель предприятия:

(организация)

_____ «__» _____ 201__ г.

(должность, И.О. Фамилия)

(подпись)

М.П.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

КУРСОВАЯ РАБОТА

По профессиональному модулю Организация обслуживания гостей в
процессе проживания _____

МДК _____

По теме _____

(тема)

Выполнил(а)
студент(ка) группы
очной формы обучения
специальности 43.02.11
Гостиничный сервис
(ФИО студента)

Руководитель _____
(И.О. Фамилия)

(подпись)

Курсовая работа защищена с оценкой _____
«__» _____ 201__ г. _____

(Подпись руководителя)

Курск 201__

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 Теоретические аспекты предоставления дополнительных услуг	
1.1 Виды и классификация дополнительных услуг	
1.2	
1.3	
2 Анализ деятельности ГК «Аврора»	
2.1 Анализ деятельности и организационно-управленческая характеристика ГК «Аврора»	
2.2	
2.3	
Заключение	
Список использованных источников	
Приложения	

Министерство образования и науки Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

РЕЦЕНЗИЯ НА КУРСОВУЮ РАБОТУ

(Ф.И.О. полностью)

(шифр и наименование специальности)

(тема курсовой работы)

(руководитель)

1. Системно и последовательно ли работал студент над заявленной темой?
 Да Нет
2. Проявлял ли самостоятельность, творчество в процессе работы?
 Да Нет
3. Какова глубина проработки проблемы исследования?
 Оптимально Достаточно Недостаточно
4. Уровень выполнения исследования в практической части работы?
 Оптимально Достаточно Недостаточно
5. Представил ли материалы, подтверждающие его практическую деятельность?
 Да Нет
6. Своевременно ли выполнял работу согласно этапам календарного плана?
 Да Нет

Показал ли студент при выполнении курсовой работы сформированность следующих общих и профессиональных компетенций:

1. Понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, устойчивый интерес к ней:
 Оптимально Достаточно Недостаточно
2. Умение организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество:
 Оптимально Достаточно Недостаточно
3. Умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность:
 Оптимально Достаточно Недостаточно

Таблица 1 – Цены в гостиничном комплексе «Соловьиная роща» на услугу бильярда

Наименование	Время	Тариф
Бильярдный зал	12.00-19.00	2руб./мин
	19.00-24.00	3руб./мин
Бильярдный зал, холл кафе	09.00-24.00	150 руб./час

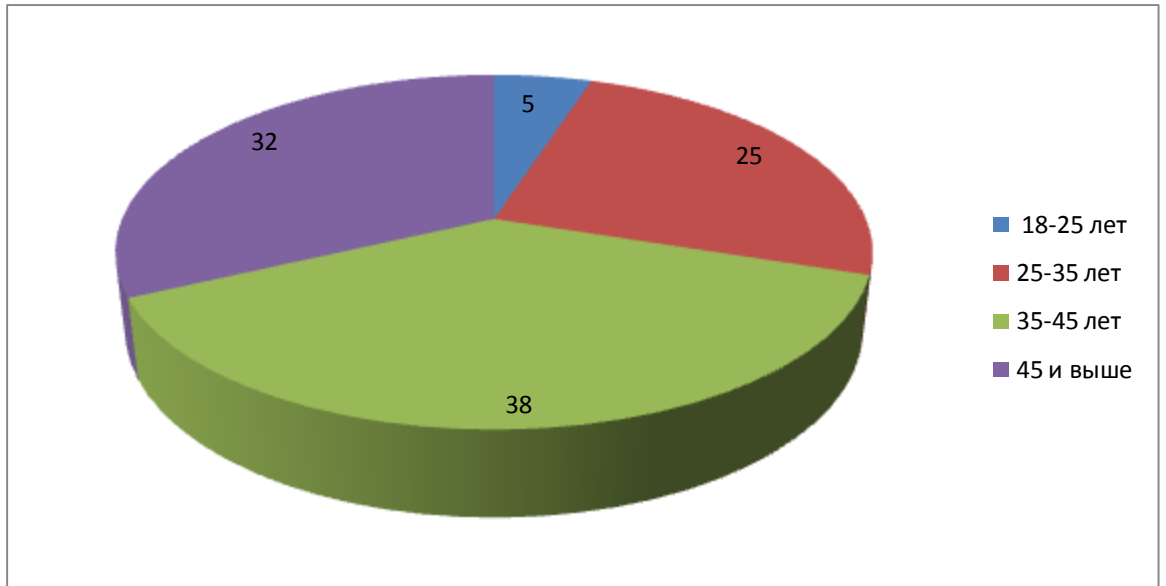


Рисунок 1 - Возрастная структура посещения потребителями гостиничного комплекса «Аврора»