

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по выполнению курсовой работы
по МДК 03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Челябинск 2020

Методические рекомендации печатаются по решению Педагогического совета Многопрофильного колледжа ИСТиС ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)» № 1, протокол № 1 от «28» августа 2020 г.

Составитель: Сарсынбаева А.А., преподаватель Многопрофильного колледжа ИСТиС ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)»

Рецензент: Швецова О.А., специалист по УМР Многопрофильного колледжа ИСТиС ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)»

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы являются частью учебно-методического комплекса (УМК) по МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», которая является частью основной профессиональной образовательной программы 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Методические рекомендации определяют цели, задачи, порядок выполнения, а также содержат требования к лингвистическому и техническому оформлению курсовой работы, практические советы по подготовке и прохождению процедуры защиты.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	5
2 СТРУКТУРА КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	7
3 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	8
3.1 Выбор темы курсовой работы.....	8
3.2 Получение индивидуального задания.....	8
3.3 Составление плана подготовки курсовой работы	8
3.4 Подбор, изучение, анализ и обобщение материалов по выбранной теме ...	9
3.5 Разработка содержания курсовой работы.....	10
3.5.1 Составление введения.....	11
3.5.2 Разработка основной части курсовой работы	13
3.5.3 Составление заключения	15
3.5.4 Составление списка использованных источников	16
4 ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ КУРСОВЫХ РАБОТ	17
4.1 Оформление курсовой работы	17
4.2 Требования к лингвистическому оформлению курсовой работы.....	21
5 ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	24
5.1 Сроки и порядок представления курсовой работы.....	24
5.2 Оценка руководителем курсовой работы	24
5.3 Защита курсовой работы	26
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	27
ПРИЛОЖЕНИЕ А Образец титульного листа	28
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Образец задания на курсовую работу	29
ПРИЛОЖЕНИЕ В Образец оформления оглавления.....	31
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Примерная тематика курсовых работ	32
ПРИЛОЖЕНИЕ Д Календарный план.....	33
ПРИЛОЖЕНИЕ Е Образец оформления списка использованных источников .	34
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж Образец отзыва на курсовую работу	34

ВВЕДЕНИЕ

Написание курсовой работы по МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» – элемент учебного процесса, способствующий приобщению обучающихся к исследовательской работе, обогащающий опытом и знаниями, необходимыми при освоении изучаемых дисциплин. Это начало самостоятельного исследования, разработка собственной методики и выполнения работы на основе экспериментальных исследований или обобщения опубликованных данных.

Курсовая работа по МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является самостоятельным творческим исследовательским трудом, дающим представление об организации продаж на предприятии размещения, маркетинговой политике компании, позиционировании гостиничного продукта и сегментировании рынка гостиничных услуг.

Курсовая работа предполагает самостоятельное изучение отдельных тем междисциплинарного курса, кроме того, она позволит студентам углубить и расширить теоретические знания и приобрести практический опыт работы с нормативными актами и другими источниками информации.

Выполнение курсовой работы осуществляется под руководством преподавателя МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» в соответствии с установленными требованиями.

Курсовая работа подлежит обязательной защите.

Настоящие методические рекомендации определяют цели и задачи, порядок выполнения, содержат требования к техническому оформлению курсовой работы и практические советы по подготовке и прохождению процедуры защиты.

Подробное изучение рекомендаций позволит избежать ошибок, сократит время и поможет качественно выполнить курсовую работу.

При получении неудовлетворительной оценки по курсовой работе, автор работы не допускается к экзамену квалификационному по ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Своевременное консультирование у руководителя поможет подготовить, защитить курсовую работу и получить положительную оценку.

Консультации по выполнению курсовой работы проводятся как в рамках учебных часов в ходе изучения МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», так и по индивидуальному графику.

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Выполнение курсовой работы рассматривается как вид учебной работы по МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», профессионального цикла и реализуется в пределах времени, отведенного на её изучение.

Цель курсовой работы – углубить полученные теоретические познания и применить на деле практические навыки, полученные студентами, привить способности к самостоятельной исследовательской работе. Без выполнения таких форм работы обучение может оказаться беспредметным и бесцельным.

В процессе выполнения курсовой работы решаются следующие *задачи*:

- закрепление и углубление теоретических и практических знаний по МДК;
- выработка умений применять полученные знания для решения конкретных профессиональных задач;
- приобретение навыков творческого мышления, обобщения и анализа;
- приобщение к работе со специальной литературой и нормативными актами;
- применение современных методов оценки деятельности гостиничного предприятия;
- развитие интереса к научно-исследовательской работе.

Непременным условием успешного выполнения курсовой работы должна быть максимальная самостоятельность при её написании, творческое отношение обучающегося к делу, активность в поиске материала и его индивидуально-аналитической обработке

Во время подготовки курсовой работы обучающийся должен продемонстрировать:

- умение работать в сети Интернет с автоматизированными средствами современного офиса;
- навыки профессиональной аргументации при обсуждении актуальных проблем международного туризма;
- умение работать с учебной и методической литературой, периодическими изданиями.

На основании требований ФГОС СПО к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис при подготовке курсовой работы по МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» обучающийся должен продемонстрировать сформированность общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций и трудовых функций (ТФ):

Код	Наименование результата обучения
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 и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ТФ А/02.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания
ТФ А/03.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда
ТФ В/02.6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

2 СТРУКТУРА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа является итоговой формой контроля знаний. За курсовую работу научным руководителем выставляется дифференцированная оценка, которая вносится в зачетную книжку. В связи с этим, к курсовой работе предъявляются, несомненно, более высокие требования. По содержанию курсовая работа может носить реферативный, практический характер. По объему курсовая работа должна быть не менее 25-30 страниц печатного текста.

Содержание курсовой работы должно соответствовать ее теме и плану.

Курсовая работа имеет следующую структуру:

- *титальный лист* – является первой страницей курсовой работы и содержит основные реквизиты (Приложение А);
- *задание на работу* содержит основные реквизиты (Приложение Б);
- *оглавление* (Приложение В);
- *введение*;
- *основная часть*, которая обычно состоит из двух глав: теоретические основы разрабатываемой темы и практической части.
- *заключение*;
- *список использованных источников* должен содержать сведения о информационных источниках (литературных, электронных и др.), использованных при составлении курсовой работы;
- *приложения*, представленные в виде таблиц, образцов документов, графиков, диаграмм, проекты нормативных актов и т.п.

3 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

3.1 Выбор темы курсовой работы

Распределение и закрепление тем производит преподаватель по МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания». При закреплении темы соблюдается принцип: одна тема – один студент.

Тематика курсовой работы должна соответствовать содержанию профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

При закреплении темы предоставляется право выбора темы курсовой работы из списка, предложенного преподавателем (Приложение Г).

Документальное закрепление тем производится посредством внесения фамилии студента в перечень тем курсовых работ, утвержденный заместителем директора по учебной работе. Данный перечень тем курсовых работ с конкретными фамилиями обучающихся хранится у преподавателя. Самостоятельно изменить тему курсовой работы обучающийся не имеет права.

Курсовая работа должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) предприятий, организаций, инновационных компаний, высокотехнологичных производств или образовательных организаций.

Выполненная курсовая работа в целом должна:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки студента, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО.

3.2 Получение индивидуального задания

После выбора темы курсовой работы преподаватель выдает индивидуальное задание установленной формы.

Обращаем внимание, что индивидуальное задание обучающийся обязан получить не позднее, чем за 1 месяца до представления курсовой работы.

3.3 Составление плана подготовки курсовой работы

В начале работы с преподавателем, являющимся научным руководителем, составляется план выполнения курсовой работы. Совместно с научным руководителем уточнить круг вопросов, подлежащих изучению и исследованию, содержание курсовой работы, сроки её выполнения, перечень

литературы.

Во избежание проблем, при подготовке курсовой работы обучающемуся необходимо всегда перед глазами иметь:

1. Календарный план выполнения курсовой работы (Приложение Д).
2. График индивидуальных консультаций руководителя.

Своевременное выполнение каждого этапа курсовой работы – залог успешной защиты и гарантия допуска к квалификационному экзамену.

3.4 Подбор, изучение, анализ и обобщение материалов по выбранной теме

К выполнению курсовой работы следует приступать лишь после внимательного изучения разделов учебника, относящихся к избранной теме. При этом необходимо обратить внимание на то, что освещение вопросов курсовой работы может потребовать знания не только какой-либо одной темы, но и ряда связанных с ней разделов курса. На основе усвоения всех вопросов курсовой работы по учебной литературе и с учетом законодательства следует приступить к изучению научной литературы, относящейся к избранной теме. При изучении и изложении источников необходимо проявить творческое, самостоятельное отношение.

Представляется целесообразным делать выписки из нормативных актов, книг, статей, пометать в черновике те страницы и издания, которые могут быть наиболее полезны при освещении соответствующих вопросов. В этой связи будет правильным делать краткие конспекты (в рукописном или электронном виде – по усмотрению обучающегося), содержащие исходные данные (автора, наименование источника, издательство, год издания, количество страниц и номер страниц отобранного текста). и краткую аннотацию какого-либо источника.

Следует помнить, что написание курсовой работы – это систематизированное и отвечающее ее плану изложение обучающимся основных сведений по теме, отражающее его понимание определенных научных проблем. При использовании литературных или нормативных материалов ссылки на источники обязательны.

В курсовой работе необходимо *ссылаться на фактически использованные источники как при освещении теоретических положений, так и при изложении примеров из практики*. В конце работы должен быть приведен список использованной литературы: в него следует включить лишь фактически изученные и использованные источники, а не список работ, относящихся к теме.

Прежде чем начать сбор фактического материала, необходимо совместно с руководителем курсовой работы заранее продумать и определить, какие теоретические аспекты и аналитические материалы, технологии и разработки нужно подвергать изучению, за какой период и в каком объеме собирать и анализировать статистическую информацию и т.д.

От того насколько правильно и полно собран фактический материал, во

многим зависит качественное написание работы. Собранный фактический материал оценивается с точки зрения его достоверности, надежности и точности, систематизируется и оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм, схем, технологических карт и т.п.

После того как изучена и систематизирована отобранная по теме литература, а также собран и обработан фактический материал, возможны некоторые изменения в первоначальном варианте плана курсовой работы студента.

Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Все разделы должны быть связаны между собой. Особое внимание следует обращать на логические переходы от одного раздела к другому, от подраздела к другому подразделу, а внутри подраздела – от вопроса к вопросу.

При сборе информации для курсовой работы не следует забывать о возможностях *сети Интернет*. И если главным источником фундаментальной теоретической и аналитической информации служат библиотечные фонды, то в работе с фактической, новостной и статистической информацией большую помощь может оказать компьютер.

В отличие от печатной информации данные, опубликованные в Интернете, постоянно обновляются, что позволяет оперативно получать информацию по интересующей тематике.

При этом следует учитывать, что ни одна из баз данных Интернета не является всеобъемлющей и качество предоставляемой информации нуждается в критической оценке. Исключение составляют официальные сайты государственных и крупных корпоративных структур, правовые базы, содержащие законодательные и нормативные акты.

Поиск информации в Интернете предлагается проводить с учетом следующих рекомендаций:

- желательно избегать прямолинейного поиска по одному слову, лучше задавать поисковой системе группу ключевых слов или фразу;
- для поиска по группе слов или по ключевой фразе рекомендуется использовать не любую поисковую систему, а ту, которая наиболее знакома, так как в разных системах используются разные правила для записи группы слов (правила нужно знать);
- при поиске по одному слову целесообразно применять как можно больше разных поисковых систем.

3.5 Разработка содержания курсовой работы

Курсовая работа имеет ряд структурных элементов:

- введение;
- основная часть: теоретическая часть, практическая часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

3.5.1 Составление введения

Введение должно подготовить читателя к восприятию основного текста работы. Оно состоит из обязательных элементов, которые необходимо правильно сформулировать. В первом предложении называется тема курсовой работы.

Во-первых, во введении следует обосновать актуальность избранной темы курсовой работы, раскрыть ее теоретическую и практическую значимость, сформулировать цели и задачи, а также объект и предмет работы.

Во-вторых, во введении, а также в той части работы, где рассматривается теоретический аспект данной проблемы, автор должен дать, хотя бы кратко, обзор литературы, изданной по этой теме.

Введение должно подготовить читателя к восприятию основного текста работы. Оно состоит из обязательных элементов, которые необходимо правильно сформулировать. В первом предложении называется тема курсовой работы.

Объем введения должен быть в пределах 2-3 страниц. При написании введения необходимо правильно формулировать обязательные элементы (Таблица 1).

Таблица 1 – Требования к структуре введения

Элемент введения	Комментарий к формулировке
Актуальность темы	Раскрывается суть исследуемой проблемы и уровень разработанности проблемы в теории и практике посредством сравнительного анализа литературы
Цель работы	Должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации
Задачи работы	Определяются исходя из цели работы, как правило, формулируются 3 – 4 задачи, поскольку описание их решения и составляет содержание разделов и подразделов работы
Объект изучения	Указывается процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и выбранное для исследования
Предмет изучения	Предмет исследования является частью объекта исследования. Описываются наиболее значимые с теоретической или практической точки зрения свойства, особенности, характеристики объекта, подлежащие изучению. Предмет исследования часто включается в формулировку темы работы
Информационная база	Перечисляются источники информации,

исследования	используемые для исследования
Практическая значимость исследования	Возможность использования результатов выполненного исследования и соответствующих рекомендаций в определенных областях профессиональной деятельности и определенными гостиничными предприятиями
Структура работы	Перечисляются структурные элементы и кратко излагается содержание разделов работы

Актуальность исследования (почему это следует изучать?) рассматривается с позиций социальной и практической значимости. В данном пункте необходимо раскрыть суть исследуемой проблемы и показать степень ее проработанности в различных трудах. Здесь же можно перечислить источники информации, используемые для исследования (информационная база исследования может быть вынесена в первый раздел).

Цель исследования (какой результат будет получен?) должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации. Цель всегда направлена на объект.

Например, «цель исследования – разработать технологическую схему работы горничной».

Объект исследования (что будет исследоваться?) предполагает работу с понятиями. В данном пункте дается определение общественному явлению, на которое направлена исследовательская деятельность. Объектом может быть личность, среда, процесс, структура, деятельность структурного подразделения или туристской организации в целом.

Предмет исследования (как, через что будет идти поиск?). Здесь необходимо дать определение планируемыми к исследованию конкретным свойствам объекта или способам изучения общественного явления. Предмет исследования направлен на практическую деятельность и отражается через результаты этих действий.

Например, если тема курсовой работы «Пути улучшения качества организации обслуживания» (на примере конкретного предприятия), то объект исследования курсовой работы – организация обслуживания, а предмет исследования курсовой работы – возможности повышения качества организации обслуживания на предприятии.

Задачи исследования (как идти к результату?), пути достижения цели. Задачи определяются исходя из целей работы. Формулируя задачи, следует помнить, что при их решении фактически задается программа исследования: описывается, изучается, выявляется, характеризуется, раскрывается специфика феномена; затем делаются предположения и разрабатываются рекомендации или конкретные программы. Таким образом, каждая следующая задача может решаться только на основе результата решения предыдущей.

Формулировки задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание разделов и подразделов работы. Как правило, формулируются 3-4 задачи.

Перечень рекомендуемых задач:

- проанализировать ... (в соответствии с темой исследования);
- охарактеризовать ... (процесс, факторы, причины какого-либо явления);
- раскрыть.... (основные понятия по теме исследования);
- на основе анализа разработать предложения и рекомендации по (повышению эффективности, совершенствованию деятельности).

Методы исследования (как исследовали?): дается краткое перечисление методов исследования через запятую без обоснования, например: методы эмпирического исследования (наблюдение, сравнение, измерение, эксперимент), методы опроса (беседа, интервью, анкетирование), теоретический анализ, математические и статистические методы.

Практическая значимость исследования (что нового, ценного дало исследование?) заключается в возможности использования результатов выполненного исследования и соответствующих рекомендаций в определенных областях профессиональной деятельности и определенными гостиничными предприятиями.

При написании можно использовать следующие фразы:

- результаты исследования позволят осуществить...;
- результаты исследования будут способствовать разработке...;
- результаты исследования позволят совершенствовать....

Описание структуры работы – это завершающая часть введения (что в итоге в работе представлено).

В завершающей части в назывном порядке перечисляются структурные части работы, например: «Структура работы соответствует логике исследования и включает в себя введение, теоретическую часть, аналитическую часть, практическую часть, заключение, список использованных источников, 5 приложений».

Таким образом, введение должно подготовить к восприятию основного текста работы.

3.5.2 Разработка основной части курсовой работы

Основная часть курсовой работы должна содержать:

- теоретическую часть;
- практическую часть.

В теоретической части описывается организация работы службы гостиницы, к которой имеет отношение выбранный технологический процесс (согласно теме). Сам процесс будет подробно описан в практической части курсовой работы.

Представленный теоретический материал должен опираться на анализ учебно-методической литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати.

В данной части работы рекомендуется привести необходимые таблицы, графики, рисунки, сопровождающиеся соответствующими пояснениями и выводами.

Заканчивается теоретическая часть работы выводами, в которых дается оценка проведенного исследования и материала, изложенного в этой части работы.

В данном разделе может быть представлено подробное описание организации и технологии работы конкретной службы или отдела, а именно:

- Модель организационно - управленческой структуры службы гостиницы (представить схематично).

- Функции и задачи службы. Принципы работы службы.

- Состав службы. Графики работы персонала службы.

- Требования, предъявляемые к помещениям службы.

- Оборудование рабочих мест сотрудников службы.

- Должностные инструкции работников службы.

- Взаимодействие службы с другими подразделениями гостиницы (представить схематично).

- Технические средства, обеспечивающие работу службы (оргтехника, оборудование, инвентарь и т.д.). Правила и инструкции по использованию данного оборудования.

- Технологическая документация, используемая в работе службы.

- Этика и этикет работников службы.

- Стандарты обслуживания данной службы.

- Требования, предъявляемые к персоналу службы: квалификационные, медицинские.

- Имидж работников службы.

- Культура взаимоотношений между сотрудниками службы и клиентами гостиницы.

Технологический процесс в гостинице – это упорядоченная совокупность операций по изменению размеров, формы, качества, внешнего вида или свойства услуги, например, разработка комплекса мероприятий по повышению качества услуги в гостиничном предприятии.

Практическая часть курсовой работы выполняется по единой схеме вне зависимости от выбранной темы. Целью этой части является описание технологического процесса (согласно предложенной тематике). В данном разделе целесообразно смоделировать конкретный технологический процесс в гостинице (представить схематично) и дать полную характеристику данному процессу.

Должна быть представлена схема технологического процесса, и описаны составляющие элементы обслуживания. Проекция технологических процессов

должна указывать на то, как организовать взаимодействие различных подразделений службы с целью качественного предоставления услуг.

В практической части проектируется схема технологического процесса, затем делается ссылка на данный материал и подробно описывается сам процесс.

Заканчивается практическая часть работы выводами, в которых дается оценка проведенного исследования и материала, изложенного в этой части работы.

Очень важно понимать состав, содержание, взаимосвязь элементов, а также степень участия тех или иных отделов и работников отеля на каждой стадии любого процесса обслуживания клиента. Аналогично графическим образом можно представить оказание услуг ресторанного и банкетного обслуживания, спа-обслуживания и другие и последующий вывод.

Например. Организация технологического процесса по осуществлению оплаты за предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице. Исходя из схемы сделаем вывод, что все технологические процессы в гостинице должны быть построены достаточно грамотно, чтобы обеспечить эффективное функционирование данной гостиницы.

При предоставлении гостю дополнительных и сопутствующих услуг, оплата может быть осуществлена двумя способами: гость - кассир или гость - база данных - кассир. Один и другой вариант оплаты возможен, разница заключается лишь в том, что гость либо сразу оплачивает предоставленную ему услугу, либо при выезде из гостиницы

3.5.3 Составление заключения

В заключении излагаются: краткие выводы по результатам выполнения курсовой работы и оценку полноты решений поставленных в работе задач и достижения цели работы; рекомендации по конкретному использованию результатов курсовой работы; оценку результативности или эффективности предполагаемых мероприятий.

При изложении выводов необходимо обязательно указать авторскую роль в проведенном исследовании (например, «нами проанализированы...», разработаны, предложены... выводы, расчеты, разработки и т.д.), отразить, насколько выполнена поставленная цель и насколько полно раскрыта тема данной работы.

Текст заключения должен быть написан так, чтобы выводы соотносились с поставленными во введении целью и задачами исследования.

Текст заключения *не должен* повторять текста введения. Основой его содержания должны стать следующие положения:

- вывод о реализации целей исследования и их практическая значимость;
- перспективы внедрения результатов исследования или дальнейшего развития темы.

3.5.4 Составление списка использованных источников

В список источников и литературы включаются источники, изученные в процессе подготовки работы. Список использованной литературы оформляется в соответствии с правилами, предусмотренными государственными стандартами (Приложение Е).

Список использованных источников должен содержать 10-15 источников (книги, учебники, учебные пособия, монографии, материалы периодической печати), с которыми работал автор курсовой работы, не включая в общее количество нормативные правовые акты.

Список использованных источников включает в себя:

- нормативные правовые акты;
- специальная литература;
- практические материалы;
- электронные ресурсы.

Источники размещаются в алфавитном порядке. Для всей литературы применяется сквозная нумерация (*список использованных источников оформляется без точки после номера источника*).

4 ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ КУРСОВЫХ РАБОТ

4.1 Оформление курсовой работы

Текст курсовой работы должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм) по 7.0.12-2011 «Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила». Основной текст курсовой работы должен быть набран в редакторе Microsoft Word русифицированным шрифтом Times New Roman размером 14 пт с полуторным межстрочным интервалом, красная строка абзаца набирается с отступом 1,25 см. Параметры страницы: верхнее поле – 20 мм, нижнее поле – 25 мм, левое поле – 30 мм, правое поле – 10 мм.

Основную часть КР следует делить на главы, параграфы, которые нумеруют арабскими цифрами с абзацного отступа. Главы должны иметь порядковую нумерацию 1,2,3 и т.д. в пределах всей работы, за исключением приложений, начало каждого раздела необходимо начинать с нового листа. Параграфы необходимо нумеровать в пределах каждого раздела, при этом номер параграфа включает номер главы, разделенные между собой точкой, например, 1.1, 1.2, 1.3 и т.д. После номера главы и параграфа в их названии точка не ставится. Заголовки глав печатают прописными буквами, а заголовки параграфов – строчными, кроме первой прописной. Заголовки глав и параграфов не подчеркивают и не выделяют другим цветом.

Разделам ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ номера не присваивают. Заголовки глав, параграфов следует печатать с абзацного отступа, перенос слов в заголовках не допускается, предлоги и союзы в многострочном заголовке нельзя оставлять в предыдущей строке, в конце заголовка точка не ставится. Не допускается разделение длинных заголовков на разные страницы, отделение заголовка от основного текста, после заголовка в конце страницы должно размещаться не менее трех строк текста. Внутри параграфов могут быть приведены перечисления, запись при этом производится с абзацного отступа. Для обозначения перечислений допускается использовать любые маркеры, например дефис, строчные буквы русского алфавита, арабские цифры, после которых ставится круглая скобка.

Если в тексте приводятся конкретные примеры, то они, в общем случае, должны содержать:

- изложение фактического материала, с акцентом на изучаемую проблему;
- задачу, решаемую сотрудником правоохранительных органов;
- исходные данные, предлагаемые для решения поставленной задачи;
- условия, в которых решается задача;
- алгоритм действий сотрудника правоохранительных органов, с акцентом на возможные ошибки;

– заключение, с обязательным раскрытием опыта устранения проблем.

Документы вспомогательного характера прилагаются к КР в виде приложения с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» прописными буквами и его обозначения, в тексте работы на все приложения должны быть ссылки. Строкой ниже записывается тематический заголовок приложения с прописной буквы. Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с буквы А. Например, ПРИЛОЖЕНИЕ А. в Приложении располагают вспомогательный материал, в т.ч. материалы судебной практики. В оглавлении работы следует перечислить все приложения с указанием из номеров и заголовков. Приложения располагаются в порядке ссылок на них в тексте.

Формулы в тексте пояснительной записки рекомендуется набирать с помощью встроенного в Word редактора формул «MicrosoftEquation 3.0». Формулу из текста следует выделять в отдельную строку, выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Пояснение значения символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле, для этого после формулы ставится запятая, а первая строка пояснения начинается со слова «где» без отступа от левого края и без двоеточия после него, пояснения необходимо располагать в «столбик» с точкой запятой между ними, последнее пояснение заканчивается точкой. Формулы в работе, следует нумеровать в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. Например, ... в формуле (1).

$$A = a + b, \quad (1)$$

Цифровой материал оформляется в виде таблиц. Таблицы нумеруются арабскими цифрами. Слово «Таблица» и ее номер помещают слева над таблицей без отступа. Например «Таблица 1» или «Таблица А.1», если она приведена в Приложении А.

Заголовок таблицы следует выполнять строчными буквами, (кроме первой прописной) и помещать над таблицей после слова «Таблица» и ее номера через тире, после номера таблицы точка не ставится. Заголовки граф таблицы начинают с прописных букв. При переносе таблицы на последующую страницу над таблицей пишут слова «Продолжение таблицы» с указанием ее номера, если таблица на последующей странице заканчивается, то над таблицей пишут слова «Окончание таблицы» с указанием ее номера. В конце заголовка таблицы точка не ставится. Если цифровые данные в графах таблицы выражены в различных единицах, их указывают в подзаголовках каждой графы. Числовые значения величин в одной графе должны иметь, как правило, одинаковое количество десятичных знаков. При указании в таблицах последовательных интервалов значений величин, охватывающих все значения ряда, перед ними пишут «От ... до ... включ.». В интервале, охватывающем числа ряда между крайними числами ряда, в таблице допускается ставить тире. Числа в таблицах, имеющих более четырех знаков, должны записываться группами по три цифры

в каждой с интервалами между группами в один пробел (за исключением цифр, обозначающих номера и даты).

Например,

Таблица N – Стоимость проживания в гостиницах г.Челябинска

Гостиница	Стоимость, руб.		
	Аренда конференц-зала	VIP-услуги	Трансфер из /в аэропорт(а)
Видгоф	8000	от 5000	1500
Мелиот	3500	от 3000	1000
Алмаз	4500	от 1500	900
Славянка	2700	от 2500	1500
Маркштадт	4000	–	1000
Березка	6000	от 5000	2500
Меридиан	4000	–	1200
ПаркСити	5500	от 2000	1000

Все иллюстрации в тексте КР называются рисунками. Нумерация рисунков в пределах всей пояснительной записки должна быть сквозной. В работе допускаются цветные рисунки. Название рисунка состоит из его номера и наименования, в номер рисунка включается слово «Рисунок», отделенное знаком «пробел» и тире от цифрового обозначения. На все рисунки в тексте работы должны быть ссылки.

Пример оформления представлен на рисунке 1.



Рисунок 1 – Образец формы одежды горничной

Нумерация листов курсовой работы должна быть сквозной для текста и приложений, начиная с титульного листа. Проставляется нумерация с четвертого листа (титульный лист и задание не нумеруются). Номер листа проставляется справа внизу шрифтом Times New Roman. За листами задания помещается «ОГЛАВЛЕНИЕ», в которое вносят номера и наименования разделов и подразделов с указанием соответствующих страниц, список использованных источников, перечень приложений и другой документации, относящейся к курсовой работе.

В конце текста КР (до приложений) приводится список литературы, который составляется с учетом правил оформления библиографии (ГОСТ Р 7.0.100-2018 "Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления). Список должен содержать не менее 15 источников (не менее 5 книг и 10 материалов периодической печати), с которыми работал автор КР. Литература в списке располагается по разделам в следующей последовательности:

- нормативные правовые акты (законы, Указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, инструкции, распоряжения Министерств и ведомств РФ, ГОСТы);
- специальная литература;
- интернет-ресурсы.

Нормативные правовые акты оформляются по иерархии юридической силы, от большего к меньшему. Система нормативных правовых актов располагается в следующем порядке:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Международные правовые акты, ратифицированные на территории Российской Федерации;
- 3) Федеральные конституционные законы;
- 4) Кодифицированные нормативные правовые акты (кодексы);
- 5) Федеральные законы;
- 6) Законы субъектов Российской Федерации;
- 7) Указы Президента;
- 8) Постановления Правительства;
- 9) Приказы Министерств и ведомств;
- 10) Локальные нормативные акты;
- 11) Нормативные акты, утратившие силу (если используются в качестве сравнения или исторической справки).

Специальная литература, материалы правоприменительной практики и интернет ресурсы составляются в алфавитном порядке, сведения должны включать: фамилию и инициалы автора (авторов), заглавие, место издания, год издания, количество страниц и др. обязательные сведения. Пример оформления СПИСКА ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ представлен в Приложении Д. При ссылке на литературу в тексте следует записывать не название книги (статьи), а присвоенный ей в указателе «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ

ИСТОЧНИКОВ» порядковый номер в квадратных скобках. Ссылки на литературу нумеруются по ходу появления их в тексте записки. Применяется сквозная нумерация.

4.2 Требования к лингвистическому оформлению курсовой работы

Курсовая работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком. Повторное употребление одного и того же слова, если это возможно, допустимо через 50 – 100 слов. Не должны употребляться как излишне пространные и сложно построенные предложения, так и чрезмерно краткие лаконичные фразы, слабо между собой связанные, допускающие двойные толкования и т. д.

Текст документа должен быть кратким, четким и не допускать различных толкований. При изложении обязательных требований должны применяться слова «должен», «следует», «необходимо», «требуется, чтобы», «разрешается только», «не допускается», «запрещается», «не следует».

При изложении других положений следует применять слова – «могут быть», «как правило», «при необходимости», «может быть», «в случае» и т.д. При этом необходимо использовать следующую форму изложения текста документа, например, «применяются», «указываются» и т.п. Допускается повествование от третьего лица, например, «применяют», «указывают» и т.п.

Применяемые термины и определения должны быть едиными и соответствовать установленным стандартам, или, при их отсутствии, являться общепринятыми в научной литературе. В случае большого числа сокращений, используемых в работе, перед Введением приводится список используемых сокращений и терминов.

При написании курсовой работы не рекомендуется вести изложение от первого лица единственного числа: «я наблюдал», «я считаю», «по моему мнению» и т. д. Корректнее использовать местоимение «мы». Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного числа, в которых исключается местоимение «мы», то есть фразы строятся с употреблением слов «наблюдаем», «устанавливаем», «имеем». Можно использовать выражения «на наш взгляд», «по нашему мнению», однако предпочтительнее выражать ту же мысль в безличной форме, например:

- представляется целесообразным отметить;
- установлено, что;
- делается вывод о...;
- можно сделать вывод о том, что;
- необходимо рассмотреть, изучить, дополнить;
- в работе рассматриваются, анализируются...

При написании курсовой работы необходимо пользоваться языком научного изложения. Здесь могут быть использованы следующие слова и выражения:

– для указания на последовательность развития мысли и временную соотнесенность:

– прежде всего, сначала, в первую очередь;
– во-первых, во-вторых и т. д.;
– затем, далее, в заключение, итак, наконец;
– до сих пор, ранее, в предыдущих исследованиях, до настоящего времени;

– в последние годы, десятилетия;

– для сопоставления и противопоставления:

– однако, в то время как, тем не менее, но, вместе с тем;

– как..., так и...;

– с одной стороны..., с другой стороны, не только..., но и;

– по сравнению, в отличие, в противоположность;

– для указания на следствие, причинность:

– таким образом, следовательно, итак, в связи с этим;

– отсюда следует, понятно, ясно;

– это позволяет сделать вывод, заключение;

– свидетельствует, говорит, дает возможность;

– в результате;

– для дополнения и уточнения:

– помимо этого, кроме того, также и, наряду с..., в частности;

– главным образом, особенно, именно;

– для иллюстрации сказанного:

– например, так;

– проиллюстрируем сказанное следующим примером, приведем пример;

– подтверждением выше сказанного является;

– для ссылки на предыдущие высказывания, мнения, исследования и т.д.:

– было установлено, рассмотрено, выявлено, проанализировано;

– как говорилось, отмечалось, подчеркивалось;

– аналогичный, подобный, идентичный анализ, результат;

– по мнению X, как отмечает X, согласно теории X;

– для введения новой информации:

– рассмотрим следующие случаи, дополнительные примеры;

– перейдем к рассмотрению, анализу, описанию;

– остановимся более детально на...;

– следующим вопросом является...;

– еще одним важнейшим аспектом изучаемой проблемы является;

– для выражения логических связей между частями высказывания:

– как показал анализ, как было сказано выше;

- на основании полученных данных;
- проведенное исследование позволяет сделать вывод;
- резюмируя сказанное;
- дальнейшие перспективы исследования связаны с....

Письменная речь требует использования в тексте большого числа развернутых предложений, включающих придаточные предложения, причастные и деепричастные обороты. В связи с этим часто употребляются составные подчинительные союзы и клише:

- поскольку, благодаря тому что, в соответствии с...;
- в связи, в результате;
- при условии, что, несмотря на...;
- наряду с..., в течение, в ходе, по мере.

Необходимо определить основные понятия по теме исследования, чтобы использование их в тексте курсовой работы было однозначным. Это означает: то или иное понятие, которое разными учеными может трактоваться по-разному, должно во всем тексте данной работы от начала до конца иметь лишь одно, четко определенное автором курсовой работы значение.

В курсовой работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка.

5 ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

5.1 Сроки и порядок представления курсовой работы

Курсовая работа должна быть представлена в установленные учебным процессом сроки. Вместе с тем, обучающимся рекомендуется представлять работу досрочно, чтобы руководитель мог своевременно составить отзыв на нее.

Курсовая работа представляется руководителю. Он знакомится с работой, определяет ее исследовательский уровень, соблюдение требований по оформлению, дает отзыв на курсовую работу (Приложение Ж) и, тем самым, допускает (или не допускает) ее к защите.

5.2 Оценка руководителем курсовой работы

Оценивая содержание курсовой работы и качество ее защиты, в совокупности, руководитель руководствуется следующими критериями:

1. «Содержание» – оценивается с точки зрения наличия анализа по проблематике темы работы, присутствия доказательств теоретического и практического характера, логики изложения материала, адекватности научного аппарата и отсутствию противоречий между ним и целями исследований, наличию творческого потенциала у автора работы. Отсутствие системы и логики изложения материала, наличие серьезных противоречий в рассуждениях, может привести к снижению оценки за курсовую работу.

2. «Актуальность» – оценивается с позиции своевременности рассмотрения темы курсовой работы в свете последних научных достижений и разработок. Актуальность работы должна быть обоснована в разделе «Введение». Непонимание обучающимся актуальности избранной темы может существенным образом снизить оценку за курсовую работу.

3. «Самостоятельность автора» – оценивается на предмет:

а) проявления собственного, авторского мнения обучающегося, которое было высказано в ходе поиска решений проблемы, вынесенной в заглавие курсовой работы;

б) самостоятельного обобщения уже имеющихся в науке точек зрения по той или иной проблеме и аргументированного и убедительного присоединения к какой-либо из них;

в) умения корректного цитирования используемых нормативных и литературных источников, а также обобщения практики.

4. «Качество выводов» – оценивается оригинальность суждений автора работы, высказанных в разделе «Заключение». При этом желательно, чтобы студент предложил в этой части курсовой работы новое, оригинальное решение той проблемы, которая рассматривалась в курсовой работе. Это обстоятельство существенным образом повысит оценку за курсовую работу.

5. «Качество материала» – подвергаются оценке источники информации, которые использовались в подборе материала для курсовой

работы. Чем выше актуальность или авторитет источников, тем больший балл заслуживает курсовая работа.

б. «Уровень грамотности» – оценивается не только с точки зрения соблюдения правил грамматики и орфографии, но и с позиции соблюдения стилистики научного текста. Ошибки в тексте, несоблюдение научного стиля изложения, использование публицистического стиля изложения материала, ошибки в употреблении терминологии снижают оценку за курсовую работу.

Все критерии оценки указываются в отзыве руководителя, совместно с претензиями по их соблюдению (если таковые имеются). В случае удовлетворения потребности в исправлениях и доработке, руководитель готовит новый отзыв с учетом внесенных корректировок.

Таким образом, выставляя предварительную оценку за курсовую работу, руководитель руководствуется следующими критериями:

«отлично»: студент полностью усвоил программный материал, тема полностью раскрыта, использовано оптимальное количество источников и литературы. Материал по избранной теме изложен логично, систематизировано, при этом основные понятия, выводы и обобщения сформулированы определённо и доказательно. Курсовая работа правильно оформлена.

«хорошо»: студент полностью усвоил программный материал, тема в целом раскрыта, однако в работе допущены некоторые неточности, имеются незначительные пробелы в знаниях, некоторые недостатки в систематизации или обобщении материала, неточности в выводах. Есть замечания по оформлению работы;

«удовлетворительно»: студент не полностью усвоил программный материал, имеются значительные пробелы в его усвоении, допущены серьезные неточности и ошибки в изложении и выводах. Авторская работа минимальна или отсутствует вообще. Серьезные ошибки в оформлении работы.

Во всех вышеперечисленных случаях курсовая работа допускается руководителем до защиты, о чем составляется соответствующая рецензия.

Однако в случае, если курсовая работа оценивается руководителем на оценку «неудовлетворительно», она не допускается до защиты и возвращается студенту для повторного выполнения, о чем составляется рецензия с указанием на соответствующие недостатки.

Итак, оценка «неудовлетворительно» выставляется в следующих случаях: содержание основного материала не усвоено, обобщения и выводы вообще отсутствуют; заимствование чужого текста без ссылок; если будет обнаружен явный плагиат (к примеру, курсовая полностью списана с курсовой работы «старших товарищей» или с какой-либо книги (с копированием ссылок на издания, с которыми студент фактически не работал); когда курсовая работа полностью взята из Интернета или установлен факт ее заказа для написания стороннему лицу).

5.3 Защита курсовой работы

Получив отзыв преподавателя, обучающийся должен внимательно ознакомиться с замечаниями и подготовиться к защите своей работы. Во время защиты обучающийся должен показать знание содержания своей работы и ответить на замечания руководителя и другие вопросы, относящиеся к теме.

Процедура защиты курсовой работы состоит из следующих этапов:

- краткого сообщения студента об основном содержании работы, использованных материалах, выводах и рекомендациях автора, с использованием мультимедийной презентации;
- ответов студента на вопросы и замечания руководителя;
- выставления руководителем итоговой оценки.

По результатам защиты курсовая работа оценивается по пятибалльной системе.

Таким образом, обучающемуся следует учитывать, что при оценке курсовой работы учитываются не только ее содержание, но и результаты защиты, в связи с чем убедительно рекомендуется проявлять высокую степень ответственности при подготовке к защите курсовой работе.

Критерии оценки курсовой работы по результатам защиты:

«отлично»: Автор содержательно выступил и полно ответил на все поставленные в рецензии, а также уточняющие и дополнительные вопросы.

«хорошо»: Автор допустил некоторые неточности при ответе на поставленные в рецензии или уточняющие и дополнительные вопросы.

«удовлетворительно»: Неубедительная защита. Отсутствие ответов или неточности и ошибки при ответе на большинство вопросов рецензии, затруднения при ответе на дополнительные и уточняющие вопросы.

Оценка *«неудовлетворительно»* на защите, как правило, не ставится, так как столь слабые работы просто не допускаются к защите руководителем.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Образец титульного листа

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

Защищена с оценкой _____
_____ 2020

Допустить к защите:
Зам. директора _____
_____ 2020

КУРСОВАЯ РАБОТА

по МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания
на тему Особенности предоставления дополнительных гостиничных услуг
в гостинице «Аврора»

КР – 43.02.11 – №1069-ск – ПЗ

Исполнитель:
обучающийся гр. № МпК-320
_____ О.Н. Головки
подпись

Руководитель:
_____ А.А. Сарсынбаева
подпись

Челябинск 2020

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Образец задания на курсовую работу

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

ЗАДАНИЕ

на курсовую работу по МДК 03.01 Организация обслуживания гостей процессе проживания обучающемуся (ейся) 3 курса группы 320, специальности 43.02.11 Гостиничный сервис Головки Ольге Николаевне

Тема курсовой работы Особенности предоставления дополнительных гостиничных услуг в гостинице «Аврора».

Утвержденная распоряжением директора № 310-17-03-92/1 от 1.09.2017.

Исходные данные: нормативные правовые акты (законы и подзаконные акты), а также научные труды ученых, посвященные проблемам исследования сферы обслуживания гостей на гостиничном предприятии, профильные электронные ресурсы.

Перечень возможных решений, подлежащих разработке по запросу организации работодателя или образовательной организации: проанализировав нормативный и научный материал, выявить недостатки в организации обслуживания на гостиничном предприятии и сформулировать предложения по ее совершенствованию.

Законченная КР должна состоять из пояснительной записки. Пояснительная записка должна быть набрана на компьютере на одной стороне листа.

Все разделы пояснительной записки следует излагать по возможности кратко, чтобы размер в целом не превышал при печатном тексте 25-30 страниц, шрифт 14, интервал 1,5.

Наименование раздела	Количество страниц
Введение	1-2
1 раздел Теоретические основы организации предоставления дополнительных услуг в гостинице	9-11
2 раздел Анализ организации предоставления дополнительных	9-11

услуг в гостинице «Аврора»	
Заключение	1-2
Список использованных источников	1-2

Примерный баланс времени при выполнении КР (указать распределение времени по этапам выполнения в днях):

Наименование раздела	Время выполнения, в днях
Введение	2
1 раздел Теоретические основы организации предоставления дополнительных услуг в гостинице	7
2 раздел Анализ организации предоставления дополнительных услуг в гостинице «Аврора»	7
Заключение	2
Список использованных источников	2

Дата выдачи КР «__» _____ 20__ г.

Срок окончания КР «__» _____ 20__ г.

Руководитель КР _____ / И.О. Фамилия
(подпись)

Задание принял к исполнению

Студент _____ / И.О. Фамилия
(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Образец оформления оглавления

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ.....	9
1.1 Сущность и виды гостиничных услуг.....	9
1.2 Порядок предоставления дополнительных гостиничных услуг.....	10
1.3 Формы и виды расчета за дополнительные услуги гостиницы.....	16
ГЛАВА 2 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «АВРОРА».....	24
2.1 Общая характеристика гостиницы «Аврора».....	24
2.2 Анализ предоставления дополнительных услуг.....	26
2.3 Рекомендации по совершенствованию оказания дополнительных услуг в гостинице «Аврора»	29
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	30
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	32

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Примерная тематика курсовых работ

- 1 Организация СПА-обслуживания в гостиницах категории «4 звезды» на примере гостиницы.
- 2 Технология работы бизнес-центра на примере гостиницы категории «4 звезды»
- 3 Организация питания в гостиницах категории «5 звезд» - 5 «отлично»
- 4 Перспективные технологии обслуживания гостей
- 5 Организация обслуживания гостей в выбранной гостинице
- 6 Эстетика внешнего облика работника гостиничного сервиса (имидж и стиль)
- 7 Камера хранения и забытые вещи в гостиницах разных категорий
- 8 Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей
- 9 Организация банкетного обслуживания на примере гостиницы «Березка»
- 10 Гостиница «Малахит» - обслуживание гостей в процессе проживания
- 11 Обслуживания гостей во время проживания в гостинице «Мелиот»
- 12 Организация бытового обслуживания в гостиницах «5 звезд»
- 13 Система организации обслуживания гостей в гостинице «4 звезды»
- 14 Психологические особенности делового общения в сфере сервиса
- 15 Качество гостиничных услуг и нормы ISO 9000
- 16 Платные дополнительные услуги в гостиницах
- 17 Приемы организации коммуникации в сфере сервиса
- 18 Организация обслуживания в туристских комплексах
- 19 Организация предоставления спортивно-оздоровительных услуг в гостинице «Park City»
- 20 Эстетика внешнего облика работника гостиничного сервиса (имидж и стиль)
- 21 Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей
- 22 Организация бытового обслуживания в гостиницах «5 звезд»
- 23 Организация питания в гостиницах категории «5 звезд»
- 24 Платные дополнительные услуги в гостиницах
- 25 Организация обслуживания в туристических комплексах
- 26 Организация питания в гостиницах категории «3 звезды»
- 27 Камера хранения и забытые вещи в гостиницах разных категорий
- 28 Психологические особенности делового общения в сфере сервиса
- 29 Организация банкетного обслуживания на примере гостиницы «Видгоф»
- 30 Организация обслуживания гостей в гостинице «Славянка»

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Календарный план

Наименование разделов курсовой работы	Срок выполнения разделов работы	Отметка руководителя о выполнении
1 Написание введения		
2 Сущность и виды гостиничных услуг		
3 Порядок предоставления дополнительных гостиничных услуг		
4 Формы и виды расчета за дополнительные услуги гостиницы		
5 Общая характеристика гостиницы «Аврора»		
6 Анализ предоставления дополнительных услуг		
7 Рекомендации по совершенствованию оказания дополнительных услуг в гостинице «Аврора»		
8 Написание заключения		
9 Нормоконтроль		
10 Предоставление работы на отзыв		

Руководитель работы _____ А.А. Сарсынбаева

Студент _____ О.Н. Головки

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Образец оформления списка использованных источников

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативные правовые акты

- 1 Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ Об основах туристской деятельности в Российской Федерации (ред. от 2.07.2021) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2016. - N 10. - ст. 1323.
- 2 ГОСТ Р 50644–2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов: дата введения 01.07.2011. – Москва : Издательство стандартов, 2011. – 12 с.

Специальная литература

- 3 Богданов, Е. И. Технология и организация предприятия туризма : учебник / Е. И. Богданов. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2020 г. – 176 с. – ISBN 978-5-16-006293-8
- 4 Бобкова, А. Г. Безопасность туризма : учебник / А. Г. Бобкова, С. А. Кудреватых, Е. Л. Писаревский. – Москва : Федеральное агентство по туризму, 2017. – 272 с. – ISBN 978-5-4365-0128-4.
- 5 Гончарова, И. В. Маркетинг туризма : учебное пособие / И. В. Гончарова [и др.]. – Москва : Федеральное агентство по туризму, 2018. – 224 с. – ISBN 978-5-4365-0132-1.
- 6 Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 247 с. – ISBN 978-5-534-02425-8.
- 7 Иванов, А. А. История российского туризма (IX-XX вв.) : учебное пособие / А.А. Иванов [и др.]. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. – 320 с. –

ISBN: 978-5-00091-548-6.

8 Мошняга, Е. В. Основные тенденции развития современного туризма в мире / Е. В. Мошняга // Вестник РМАТ. – 2013. - № 3(9). – С.20-33.

9 Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма : учебное пособие / А. Я. Котанс. – [3-е изд., стер.]. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 384 с. – ISBN 978-5-9765-0803-3.

Электронные ресурсы

10 Информационная группа «ТУРПРОМ» : официальный сайт. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <https://www.tourprom.ru/> (дата обращения 25.01.2020).

11 Клевцова, М. С. Введение в профессию (специальность) : общие компетенции профессионала. Эффективное поведение на рынке труда : рабочая тетрадь студента № 4 / М. С. Клевцова, С. В. Кудинова. – Киров : Радуга-ПРЕСС, 2019. – URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=526617> (дата обращения 24.01.2020). – Режим доступа: по подписке.

12 Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – [2-е изд., перераб. и доп.]. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 297 с. – URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=526617> (дата обращения 24.01.2020). – Режим доступа: по подписке.

13 Федеральное агентство по туризму: официальный сайт. – Москва. – Обновляется в течении суток. – URL: <http://www.russiatourism.ru> (дата обращения 25.01.2020).

14 Центр развития туризма Челябинской области: официальный сайт. – Челябинск. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://tourizm74.ru/> (дата обращения 25.01.2020).

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Образец отзыва на курсовую работу

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ курсовой работы

Курсовая работа выполнена

Обучающимся(ейся)

Факультет/Институт/Школа/Филиал _____

Кафедра _____ Группа № _____

Направление подготовки/специальность _____
(код, наименование)

Руководитель _____
(Ф.И.О. место работы, должность, ученое звание, степень)

Наименование темы: _____

На рассмотрение представляется курсовая работа на выбранную тему, на _____ страницах.

Характеристика работы обучающегося (йся) в период подготовки КР¹: _____

Отмеченные достоинства²: _____

Отмеченные недостатки: _____

Заключение _____

Руководитель _____ 20 ____ г.
(подпись) (дата)

С отзывом руководителя КР ознакомлен:

Обучающийся(аяся) _____ / _____ /
(подпись, Фамилия И.О.)

« ____ » _____ 20 ____ г.

¹ Указываются степень самостоятельности, проявленная обучающимся при выполнении КР, умение организовать свой труд, соблюдение календарного графика и т.д.

² Указываются наличие публикаций, выступлений на конференциях, оригинальность принятых решений и т.д.

Методические рекомендации
для выполнения курсовой работы
по МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»
ОП 43.02.11 Гостиничный сервис

Разработчик:
Сарсынбаева А.А. – преподаватель
Многопрофильного колледжа ИСТиС ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)»

Изготовлено в МпК ИСТиС ФГАОУ ВО «ЮУрГУ» (НИУ),
бумага офсетная, усл. печ. л. 1,2
Челябинск, ул. Артиллерийская, 100

Отпечатано в Многопрофильном колледже
Института, спорта, туризма и сервиса
ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)»
Челябинск, ул. Артиллерийская, 100.